



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO	ESTADUAL
Processo	E-12/003.106/2014
Data	28/01/2014 Fls. 38
Rubrica	10.4438.2779

Processo nº:	E-12/003.106/2014
Data de Autuação:	28/01/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Religação de gás.
Sessão Regulatória:	26 de junho de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 027/2014¹, de 23 de janeiro de 2014, em razão da prestação de informações acerca da situação da ocorrência **542603**, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

A referida ocorrência trata do caso de demora na religação de gás, cujo trecho e resumo, retirado do registro efetuados na Ouvidoria da AGENERSA, seguem abaixo:

1) Ocorrência 542603

Reclamação iniciada na AGENERSA em 02/12/2013:

Sra. Delma Soledade Fogaça - Rua Vaz de Toledo, 626 casa - Engenho Novo

"Cliente reclama que fez uma solicitação no dia 20/11/2013 de religação do gás. No dia 25/11/2013 compareceram e informaram que precisava trocar a válvula e o relógio, e deram um prazo de 120 a 150 dias para resolver. Cliente ligou hoje novamente e a atendente informou que a solicitação já está em tela e que aguardasse. Cliente não concorda com o procedimento muito longo e necessita do abastecimento."

Em 18/12/2013, a CEG enviou à cliente a seguinte resposta, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA, que diz: *"Prezado Senhor Jorge, informamos que, de acordo com a área responsável, será necessário a construção de 4 metros de ramal para interligar a rede de gás. Esclarecemos que a obra de construção de ramal está prevista para o mês de Janeiro/14"*

¹ Fls. 04.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-14003-106/2014
Data:	28/01/2014 Fls. 39
Rubrica:	00 10.44382774

Em 26/12/2013, a Ouvidoria da AGENERSA solicitou à Concessionária CEG maiores esclarecimentos com relação a este caso, com o envio do histórico dos contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente.

Em 23/01/2013, a Ouvidoria recebe como resposta, o seguinte histórico de atendimento: "20/11/FERIADO - Solicitação de Gás. 21/11/2013 - Agendada Vistoria para o dia 25/11/2013. 25/11/2013 - O Call Center abriu um atendimento de informação com a descrição "SR DELMA CIENTE QUE ESTA AGENDADA PARA O DIA DE HOJE 25/11 HORARIO COMERCIAL. CIENTE DE AGUARDAR". 25/11/2013 - Cliente Ausente. 27/11/2013 - Cliente abriu uma solicitação de gás, pois não concordava com o prazo para execução do Ramal Externo de 60 dias. 27/11/2013 - Necessário a construção de 4 metros de Ramal. A previsão para a execução da Obra é janeiro de 2014. 29/11/2013 - Cliente entrou em contato com o Call Center, onde foi passada a informação de que o setor responsável entraria em contato no prazo de 3 dias úteis. 02/12/2013 - Cliente entrou em contato com o Call Center, solicitando contato da área responsável. 02/12/2013 - A cliente abriu um atendimento na Ouvidoria. 04/12/2013 - A cliente entrou em contato com o Call Center para saber a resposta de sua Reclamação. 05/12/2013 - A cliente abriu um novo atendimento de solicitação de Gás. 09/12/2013 - A cliente abriu um novo atendimento de solicitação de Gás. 09/12/2013 - A cliente entrou em contato com a Ecc, reclamando do prazo para execução da obra. 12/12/2013 - A cliente entrou em contato com o Call Center e o operador confirmou um atendimento para o dia 13/12/2013. 18/12/2013 - A cliente abriu uma solicitação de Reagendamento para o dia 20/12/2013. 26/12/2013 - A cliente abriu uma solicitação. O operador informou um prazo de dois dias úteis para contato da área. Ressaltamos que a cliente entrou em contato inúmeras vezes com o Call Center, mesmo sendo orientada do prazo para execução da Obra de Ramal Externo."

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 419², conforme reunião interna de 12/02/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Instada a se manifestar, a CAENE encaminha à Concessionária Ofício CAENE Nº 052/14 de 26/02/2014³, solicitando o pronunciamento da CEG a respeito desta ocorrência.

Em 06/03/2014, a Concessionária protocoliza a DIJUR-E-478/14⁴, com o histórico da ocorrência em anexo, conforme descrição abaixo, *in totum*:

² Fls. 10.

³ Fls. 13.

⁴ Fls. 16 à 19.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.106/2014
Data: 28/01/2014
Folha: 40
Fabrica: 02 10.44.382774

"1ª Reclamação Agenersa: 1/12/2013

OFGAN/AGENERSA: Cliente reclama que fez uma solicitação no dia 20/11/2013 de religação do gás. No dia 25/11/2013 compareceram e informaram que precisava trocar a válvula e o relógio, e deram prazo de 120 a 150 dias para resolver.

Cliente ligou hoje novamente e a atendente informou que sua solicitação já está em tela e que aguardasse. Cliente não concorda com o procedimento muito longo e necessita do abastecimento. Protocolo 2480144634.

(...)

1ª Resposta Ouvidoria: 18/12/2013

BREVES 18/12/2013 17:17:42 De: Ouvidoria

Enviada em: quarta-feira, 18 de dezembro de 2013 17:17

Para: 'LORGESOLEDADE@UOL.COM.BR'

Cc: Maria Clara Canedo

Assunto: Cliente: 7970835 - Ocorrência: 542603

Prezado Senhor Jorge,

Informamos que, de acordo com a área responsável, será necessário a construção de 4 metros de ramal para interligar a rede de gás.

Esclarecemos que a obra de construção de ramal está prevista para o mês de janeiro/14.

Lembramos que estamos à disposição através do e-mail ouvidoria@gasnatural.com

Atenciosamente

Ouvidoria Gas natural Fenosa

2ª Reclamação Agenersa: 26/12/2013

OFGAN/AGENERSA: REINCIDENCIA OCORRENCIA 542603
SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO MAIORES
ESCLARECIMENTOS COM RELAÇÃO A ESTE CASO, COM O
ENVIO DO HISTÓRICO DOS CONTATOS, AGENDAMENTOS
E ATENDIMENTOS PRESTADOS AO CLIENTE.

2ª Resposta Ouvidoria: 21/1/2014

ly



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12.003.106/2014
Data:	28/01/2014 Fl. 41
Rubrica:	44382774

De: Ouvidoria

Enviada em: terça-feira, 21 de janeiro de 2014 12:06

Para: 'Maria Clara Canedo'

Assunto: Cliente: 7970835 Ocorrência: 542603

(...)

20/11/FERIADO - Solicitação de Gás.

21/11/2013 - Agendada Vistoria para o dia 25/11/2013.

25/11/2013 - O Call Center abriu um atendimento de informação com a descrição "SR DELMA CIENTE QUE ESTA AGENDADA PARA O DIA DE HOJE 25/11 HORARIO COMERCIAL. CIENTE DE AGUARDAR".

25/11/2013 - Cliente Ausente.

27/11/2013 - Cliente abriu uma solicitação de gás, pois não concordava com o prazo para execução do Ramal Externo de 60 dias.

27/11/2013 - Necessário a construção de 4 metros de Ramal. A previsão para a execução da Obra é janeiro de 2014.

29/11/2013 - Cliente entrou em contato com o Call Center, ode foi passada a informação de que o setor responsável entraria em contato no prazo de 3 dias úteis.

02/12/2013 - Cliente entrou em contato com o Call Center, solicitando contato da área responsável.

02/12/2013 - A cliente abriu um atendimento na Ouvidoria.

04/12/2013 - A cliente entrou em contato com o Call Center para saber a resposta de sua Reclamação.

05/12/2013 - A cliente abriu um novo atendimento de solicitação de Gás.

09/12/2013 - A cliente abriu um novo atendimento de solicitação de Gás.

09/12/2013 - A cliente entrou em contato com a Ecc, reclamando do prazo para execução da obra.

12/12/2013 - A cliente entrou em contato com o Call Center e o operador confirmou um atendimento para o dia 13/12/2013.



18/12/2013 - A cliente abriu uma solicitação de Reagendamento para o dia 20/12/2013.

26/12/2013 - A cliente abriu uma solicitação. O operador informou um prazo de dois dias úteis para contato da área.

Ressaltamos que a cliente entrou em contato inúmeras vezes com o Call Center, mesmo sendo orientada do prazo para execução da Obra de Ramal Externo.

Atenciosamente,

Ouvidoria Gas Natural Fenosa"

Diante do cenário apresentado, a CAENE em 20/03/2014⁵, emite seu parecer, considerando os seguintes pontos:

"A Concessionária em 25/11/13, informou ao cliente um prazo de 120 a 150 dias para trocar a válvula e o medidor. O prazo constante no Anexo II, Parte 2-item 13-A - Colocação/retirada/substituição de medidores é de 24 horas. Posteriormente em 18/12/13, a Concessionária informou que seria necessário a construção de um ramal de 4 metros para interligar a rede de Gás e que a obra está prevista para janeiro/2014. O fornecimento de Gás foi liberado em 29/01/14, num prazo acima do previsto no Anexo II, parte 2-item 13-A- execução de ramais - 30 dias. O contrato com o cliente não estava atualizado, pois a previsão da construção do ramal foi informada bem após a visita realizada em 25/11/13."

Em contato com o cliente em 20/03/2014, a CAENE foi informada que o cliente havia solicitado a religação de gás, tendo sido substituído o medidor e efetuada a construção do ramal para interligar a rede de gás.

O parecer da Área Técnica constata: *"(...) má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4, Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2 - Item 13-A - colocação/retirada/substituição de medidores e construção de ramal, todos do Contrato de Concessão."*

Instada a se manifestar, a Procuradoria⁶, após compulsar os autos, sugere o encaminhamento do presente processo para o pronunciamento da Concessionária, notadamente porque consta parecer conclusivo da CAENE, o que foi feito através do ofício AGENERSA/SS nº 30/14⁷.

⁵ Fls. 20 e 21.

⁶ Fls. 23 e 24.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.106/2014
Data	28/01/2014 fls. 43
Rubrica	20.44382774

Em resposta, a Concessionária protocoliza em 15/04/2014, a DIJUR-E-777/2014⁸, onde aponta que: *"(...) o cliente foi devidamente atendido em 29/01/2014, após todos os trâmites necessários para a construção de ramal e troca da válvula, o que terminou por demandar um pouco mais de tempo."* E finaliza, requerendo: *"(...) ao Conselho Diretor que se atenha ao atendimento do cliente, não analisando casos de forma pontual, posto que estes, isoladamente, não refletem a prestação do serviço público adequado por parte da CEG."*

Em novo parecer, às fls. 30, a CAENE esclarece que: *"(...) a Concessionária não acrescentou informações que possam alterar o Parecer já exarado por esta CAENE, às fls. 20 e 21. Desta forma mantemos o mesmo na íntegra."*

Instada a nova manifestação⁹, a Procuradoria chama a atenção para o fato de: *"As intervenções da Concessionária CEG em nada mudam as análises feitas pelo Órgão Técnico da AGENERSA (...)"* E deixa claro que: *"(...) a Delegatária infringiu as Cláusulas assinaladas no instrumento concessivo (...). (...) deve ser penalizada de acordo com o disposto na Cláusula Décima do Contrato de Concessão."*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº. 52/14¹⁰, de 19/05/2014, para a Concessionária CEG apresentar suas razões finais, o que foi feito através da DIJUR-E-988/2014¹¹, de 22/05/2014, onde a CEG ratifica todas as suas anteriores manifestações, já acostadas aos autos do presente processo, rogando que suas argumentações sejam acolhidas pelo Conselho Diretor da AGENERSA.

É o relatório,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁷ Fls. 25.

⁸ Fls. 26.

⁹ Fls. 34, 33 e 34

¹⁰ Fls. 35 - com o respectivo aviso de recebimento em 19/05/2014.

¹¹ Fls. 36 - protocolizada nesta autarquia em 22/05/2014.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO EST. RJ
Processo: E-12/003.106/2014
Data: 28/01/2014
Folha: 44
Assinatura: 44382774

Processo n.º: E-12/003.106/2014
Data de Autuação: 28/01/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Religação de gás.
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

VOTO

Trata-se da análise da ocorrência n.º 542603, que versa sobre a reclamação da Sra. Delma Soledade Fogaça, residente à Rua Vaz de Toledo, 623 - Engenho Novo, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, em 02/12/2013, sobre a demora na religação de gás em seu imóvel.

Para melhor elucidação da ocorrência em apreço, creio necessário um breve retrospecto do caso.

A cliente solicitou em 20/11/2013, que a Concessionária CEG fizesse a religação do gás em seu imóvel. No dia 25/11/2013 o técnico compareceu em sua residência e constatou que precisava trocar a válvula e o relógio, e deu um prazo de 120 a 150 dias para resolver o problema. A cliente telefonou para a Concessionária em 02/12/2013, sendo informada pela atendente que a solicitação já estava em tela e que a mesma aguardasse. A cliente não concorda com o procedimento muito demorado da Concessionária, pois necessita do abastecimento de gás.

Em 18/12/2013, a CEG enviou a seguinte resposta para a cliente, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA, dizendo: *"Prezado Senhor Jorge, informamos que, de acordo com a área responsável, será necessário a construção de 4 metros de ramal para interligar a rede de gás. Esclarecemos que a obra de construção de ramal está prevista para o mês de Janeiro/14"*

A Ouvidoria da AGENERSA solicitou em 26/12/2013 da Concessionária CEG maiores esclarecimentos sobre este caso, com o envio do histórico dos contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente.

Em 23/01/2014, a Ouvidoria recebe o histórico de atendimento.

Conforme resolução do Conselho-Diretor n.º 419¹, o processo foi distribuído à minha relatoria.

¹ Fls. 10.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO	ESTADUAL
Processo	E-12/003-106/2014
Data	28/01/2014 45
Rubrica	30.14382779

A CAENE encaminhou em 26/02/2014 ofício CAENE N° 052/14², solicitando o pronunciamento da CEG a respeito desta ocorrência.

Em 06/03/2014, a Concessionária protocoliza a DIJUR-E-478/14³, com o histórico da ocorrência.

Diante do cenário apresentado pela Concessionária, a CAENE em 20/03/2014⁴, emite seu parecer, considerando os seguintes pontos:

"A Concessionária em 25/11/13, informou ao cliente um prazo de 120 a 150 dias para trocar a válvula e o medidor. O prazo constante no Anexo II, Parte 2-item 13-A - Colocação/retirada/substituição de medidores é de 24 horas. Posteriormente em 18/12/13, a Concessionária informou que seria necessário a construção de um ramal de 4 metros para interligar a rede de Gás e que a obra está prevista para janeiro/2014. O fornecimento de Gás foi liberado em 29/01/14, num prazo acima do previsto no Anexo II, parte 2-item 13-A- execução de ramais - 30 dias. O contrato com o cliente não estava atualizado, pois a previsão da construção do ramal foi informada bem após a visita realizada em 25/11/13."

Em contato com o cliente em 20/03/2014, a CAENE foi informada que o mesmo havia solicitado a religação de gás, tendo sido substituído o medidor e efetuada a construção do ramal para interligar a rede de gás.

A CAENE finalizou constatando: *"(...) má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4, Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2 - Item 13-A - colocação/retirada/substituição de medidores e construção de ramal, todos do Contrato de Concessão."*

Após compulsar os autos, a Procuradoria⁵, sugere o encaminhamento do presente processo para o pronunciamento da Concessionária, notadamente porque consta parecer conclusivo da CAENE, o que foi feito através do ofício AGENERSA/SS n° 30/14⁶.

Em resposta, a Concessionária protocoliza a DIJUR-E-777/2014⁷, onde aponta que: *"(...) o cliente foi devidamente atendido em 29/01/2014, após todos os trâmites necessários para a construção de ramal*

² Fls. 13.

³ Fls. 16 à 19.

⁴ Fls. 20 e 21.

⁵ Fls. 23 e 24.

⁶ Fls. 25.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-124003.106/2014
Data:	28.01.2014 46
rubrica:	0020.44382779

e troca da válvula, o que terminou por demandar um pouco mais de tempo." E finaliza, requerendo: "(...) ao Conselho Diretor que se atenha ao atendimento do cliente, não analisando casos de forma pontual, posto que estes, isoladamente, não refletem a prestação do serviço público adequado por parte da CEG."

Em novo parecer, a CAENE⁸ esclarece que: *(...) a Concessionária não acrescentou informações que possam alterar o Parecer já exarado por esta CAENE, às fls. 20 e 21. Desta forma mantemos o mesmo na íntegra."*

A Procuradoria desta AGENERSA, em seu parecer⁹ conclusivo, entendeu que houve prestação inadequada do serviço público prestado pela CEG. Para tanto, faz-se necessário destacar suas considerações: *"(...) vê-se claramente a constatação das irregularidades cometidas pela Delegatária, gerando o descumprimento da Cláusula 4ª, §1ª, item 4, Cláusula 1ª, §3º, além do Anexo II, Parte 2, item 13-A - colocação/retirada/substituição de medidores e construção de ramal (...) As intervenções da Concessionária CEG em nada mudam as análises feitas pelo Órgão Técnico da AGENERSA (...)"* E deixa claro que: *"(...) a Delegatária infringiu as Cláusulas assinaladas no instrumento concessivo (...). (...) deve ser penalizada de acordo com o disposto na Cláusula Décima do Contrato de Concessão."*

A Concessionária através de suas manifestações¹⁰ ratificou todas as suas manifestações anteriores já acostadas aos autos do presente processo, rogando que suas argumentações sejam acolhidas pelo Conselho Diretor da AGENERSA.

Conforme se depreende dos autos, a Concessionária não atuou em harmonia com o instrumento concessivo, bem como com os princípios norteadores da prestação do serviço público.

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A-colocação/retirada/substituição de medidores, que é de 24 (vinte e quatro) horas, bem como também da execução de ramais, cujo prazo é de até 30 (trinta) dias.

Presente as razões expostas, e levando em consideração os posicionamentos da CAENE e da Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pelos fatos que ensejaram a ocorrência nº. 542603, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

⁷ Fls. 26.

⁸ Fls. 30.

⁹ Fls. 33 e 34.

¹⁰ DIUR-E-988/2014, Fls. 36

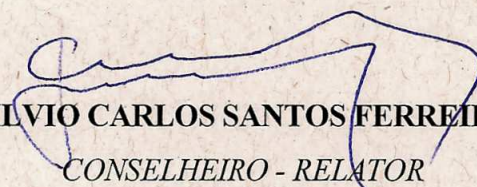


SERVIÇO	PROCESSO	ESTADUAL
Processo	E-12/003.106/2014	
Data	28/01/2014	47
Rubrica	1044382779	

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira, §3º, Cláusula Dez, ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É o voto,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Conselho-Diretor

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.106/2014
Data:	28/01/2014
Fis.:	48
Rubrica:	2044382779

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2125
DE 26 DE JUNHO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA - RELIGAÇÃO DE GÁS

O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003.106/2014, por unanimidade,

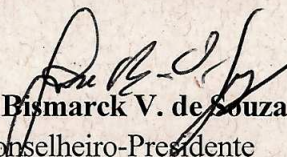
DELIBERA:

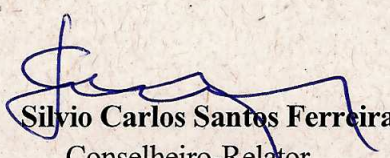
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira, §3º, Cláusula Dez, ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

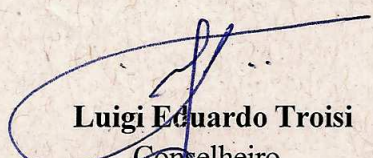
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

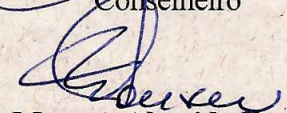
Rio de Janeiro, 26 de Junho de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro