



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 nº E-12/003.286/2014
Data 11/04/14 p. 29
Rubrica: Rui P. 10 4345648-0

Processo nº.: **E-12/003.286/2014**
Autuação: **11/04/2014**
Concessionária: **CEG**
Assunto: **Ocorrência nº 545309**
Sessão Regulatória: **31 de julho de 2014**

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 089, de 10/04/14, que trata da ocorrência de nº.545309 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência no. 545309, registrada em 01/04/2014 para tratar de reclamação (...) sobre a demora da religação do gás de sua residência, solicitada desde o dia 26/03/2014, quando deram o prazo de 5 dias úteis para a realização do serviço"

Segundo relato da ocorrência, em 08/04/2014, a CEG enviou ao cliente a seguinte resposta, com cópia para a Ouvidoria desta Agência: "(...) "Prezado Senhor Rafael Pacheco, Agradecemos seu contato junto à Ouvidoria da Gás Natural- CEG. Pedimos desculpas pelos transtornos causados e informamos que a religação do fornecimento de gás foi realizada no dia 2/4/2014 (...)."

Consta também um complemento à resposta da Concessionária, tanto prestada ao cliente, quando em visita realizada na agência da CEG, quanto à Ouvidoria da AGENERSA, na qual informa que "(...) houve uma falha no atendimento presencial, que não agendou o serviço de religação (...) para o dia seguinte. Acrescentamos que a religação somente 'ocorreu no dia 2/4/2014, através da Equipe Especial."

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 433, de 30/04/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.



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 nº E-12/003.286/2014
Data 11/04/14 p. 30
Rubrica: Reucon ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.286/2014
Autuação: 11/04/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 545309
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 089, de 10/04/14, que trata da ocorrência de nº.545309 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência no. 545309, registrada em 01/04/2014 para tratar de reclamação (...) sobre a demora da religação do gás de sua residência, solicitada desde o dia 26/03/2014, quando deram o prazo de 5 dias úteis para a realização do serviço"

Segundo relato da ocorrência, em 08/04/2014, a CEG enviou ao cliente a seguinte resposta, com cópia para a Ouvidoria desta Agência: "(...) 'Prezado Senhor Rafael Pacheco, Agradecemos seu contato junto à Ouvidoria da Gás Natural- CEG. Pedimos desculpas pelos transtornos causados e informamos que a religação do fornecimento de gás foi realizada no dia 2/4/2014 (...).'"

Consta também um complemento à resposta da Concessionária, tanto prestada ao cliente, quando em visita realizada na agência da CEG, quanto à Ouvidoria da AGENERSA, na qual informa que "(...) houve uma falha no atendimento presencial, que não agendou o serviço de religação (...) para o dia seguinte. Acrescentamos que a religação somente 'ocorreu no dia 2/4/2014, através da Equipe Especial.'"

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 433, de 30/04/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.



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 n.º E-12/003.286/2014
Data 11/04/14 Fl. 31
Rubrica: Rui ID 4345648-0

Em seu pronunciamento, a CAENE, após relato da ocorrência, ressalta que "(...) a Concessionária confirmou que a primeira solicitação do cliente foi no dia 26/03/2014, houve um atendimento presencial, o fornecimento desse cliente só foi liberado no dia 02/04/2014, descumprindo assim, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

Atendendo ao Ofício AGENERSA/CODIR/MF N.º. 48/14, expedido por minha assessoria, a Concessionária, através da correspondência DIJUR-E-1009/2014, esclarece que "(...) o acordado com o cliente foi que em 5 (cinco) dias úteis o serviço estaria sendo prestado, sendo este prazo pactuado entre as partes. Então, nessa tangente, se observamos que a solicitação foi feita pelo cliente no dia 26/03/2014, estaria a CEG tempestivamente condizente com a prestação na data de 02/04/2014, data esta que seria a fatal informada para realização do serviço, que efetivamente foi realizado".

Acrescenta que "(...) a reclamação do cliente junto à Ouvidoria desta Agenesra realizada em 01/04/2014, mostra-se um tanto quanto desarrazoada, vez que gerá todo o manejo do maquinário estatal para avaliar situações ínfimas, que no presente caso por certo se originou de uma impaciência exacerbada do cliente". Por isso, discorda a Concessionária com o parecer da CAENE constantes dos autos e ao final solicita que "(...) seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG no evento narrado".

Em nova correspondência, a Concessionária se manifesta a respeito do mesmo ofício expedido (AGENERSA/CODIR/MF No. 48), desta vez ressalta que "(...) apesar de ter ocorrido falha pontual de origem humana, diligentemente agiu dentro de suas forças para atender à cliente, fazendo uso de equipe especial para minimizar os transtornos percebidos".

Registra que "(...) na eventualidade de ser entendida a conduta da CEG como passível de penalização, diante de um problema de pequena monta gerado por falha humana devidamente contornada pelos esforços envidados pela própria CEG, desponta como proporcional a aplicação de penalidade de advertência, prevista em norma desta Agência Reguladora".



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 nº E-12/003.286/2014
Data 11/04/14 p. 32
Rubrica: Ruber ID 4345648-0

Em mesma sintonia, a Procuradoria concorda com o pronunciamento da CAENE, acrescentando que *"(...) a própria Delegatária reconhece que não se houve condizente com o instrumento concessivo"*.

Atendendo ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 70/14, expedido para razões finais, a Concessionária corrobora com o seu pronunciamento, pugnando pelo provimento declaratório de inexistência de irregularidade em sua conduta, caso superado o referido pedido, que seja, tão somente, aplicada penalizada de advertência.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.286/2014
Data 11/04/14 p.º 33
Rubrica: Rubrica ID 4345048-0

Processo n.º.: E-12/003.286/2014
Autuação: 11/04/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência n.º 545309
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de n.º.545309, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, em 01/04/14, e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Segundo consta no histórico de atendimento, o cliente reclama da demora na religação de gás em sua residência, solicitada desde o dia 26/03/14, oportunidade em que lhe deram o prazo de 5 (cinco) dias para realização do serviço.

Constam nos autos informações prestadas pela Concessionária a respeito da conclusão do serviço em 02/04/14, da falha no atendimento e da resposta enviada ao cliente, na qual se desculpa pelos transtornos causados.

Apesar de reconhecer a irregularidade praticada, a Concessionária, em suas considerações, ressalta que diligenciou para minimizar os transtornos e, em razão de taxar o problema de pequena monta, entende como proporcional a aplicação de penalidade de advertência, na hipótese desta Agência não declarar pela inexistência de culpabilidade da CEG no evento narrado.

No prosseguimento da instrução, tanto a CAENE quanto a Procuradoria são unânimes no sentido de enquadrar o descumprimento da Concessionária nas hipóteses do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores¹, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão e, consequentemente sugerir pela aplicação de penalidade.

¹ PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

(...)

♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;

(...)



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 nº E-12/003.286/2014
Data 11/04/14
Rubrica: Rmfon 1D 4345648-0

Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a Concessionária não ter cumprido o prazo de 24 (vinte e quatro) horas estabelecido contratualmente para religação em instalações existentes.

Mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária por insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados. Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Pelos motivos acima elencados e, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a penalidade de advertência reúna fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17², inciso VI³, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 545309.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

² - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo: (...)

³ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



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 nº E-12/003.286/2014
Data 11/04/14 Fls. 35
Rubrica: Reufo 1D 4345648-0

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2144
DE 31 DE JULHO DE 2014.**

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 545309.

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-12/003.286/2014, por unanimidade,

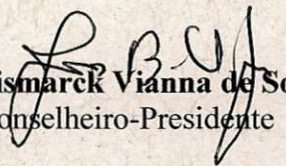
DELIBERA:

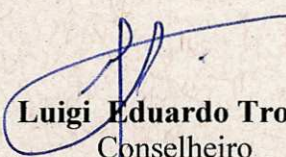
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 545309**.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

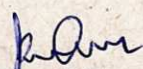
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro