



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-12/003.733/2013
Data	16/12/2013 Fls. 43
Rubrica	

Flávio da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422684-0

Processo nº.: E-12/003.733/2013.
Data de autuação: 16/12/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 541632.
Sessão Regulatória: 26/08/2014.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 175/2013¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 541632, que versa sobre demora na instalação de aquecedor adquirido junto à CEG pelo Sr. Marcio J. B. Pereira em sua residência.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 04/05, o usuário solicitou a instalação do aquecedor junto à Concessionária em 04/10/2013 e foi atendida em 14/10/2013, conforme informação da própria CEG.

Posteriormente, através de ofício AGENERSA/SECEX n.º 05/2014², foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 408, de 16/01/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, após análise dos autos se manifestou⁴:

"(...)Compulsando os autos trata-se de descumprimento contratual de acordo com o CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO - CEG, ANEXO II - REQUISITOS DE

¹ Fls. 04 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 541632, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 04/10/2013 para tratar de reclamação do Sr. Márcio José Barroso Pereira sobre demora na instalação de aquecedor adquirido junto à Companhia (...)"

² Fls. 10.

³ Fls. 11.

⁴ Fls. 13.



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-12 003.733/2013
Data	16/12/2013 fls. 42
Rubrica	

Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422684-9

QUALIDADE DOS SERVIÇOS, PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZO DE ATENDIMENTO - 13. Prazo de Atendimento aos Usuários - B. Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor) (item) serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, cujo prazo de atendimento é de 48 horas. Cabe lembrar que sendo esse serviço opcional e que o cliente optou por contratar a Concessionária, desta forma se aplica o prazo anteriormente informado."

Em resposta ao ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 69/14, que estabeleceu prazo de 10 (dez) dias para manifestações, a Concessionária informou:

"(...)

Como se extrai da inteligência disposta às fls. 6-7, segundo relato do próprio cliente, o aquecedor e o serviço de instalação de gás foi pactuado com as empresas ENERGAS e GNS.

Dessa forma, não resta razão à Câmara Técnica de Energia (CAENE) da AGENERSA, que em seu parecer às fls. 13 aponta uma suposta transgressão da CEG ao Contrato de Concessão, indicando que teria o cliente solicitado serviços de assistência técnica à Concessionária e esta não lhe atendeu, no entanto tal afirmação não encontra respaldo nos fatos ou sequer na narrativa do cliente.

Portanto, a CEG sublinha o mais moderno entendimento emanado desta AGENERSA, posto que esta Agência de forma ponderada dispõe a respeito dos seus limites de competência, que não se estendem sobre as atividades de empresas privadas compreendidas no mercado não-regulado, conforme elucidação alcançada no bojo do processo E-12/003.453/2013, dentre outros.

Pelo exposto, também em consonância com o princípio da segurança jurídica, a CEG pugna pela declaração de incompetência da AGENERSA para julgar processos da presente



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-12/003.733/2013
Data:	16/12/2013 fls. 43
Rubrica:	Tiago da Silva Marra
	Assessor Especial
	ID nº 4122664-0

natureza e, em consequência, pelo arquivamento do processo E-12/003.733/2013.(...)"

A Procuradoria, por seu turno, opinou às fls. 27/30:

"(...)

Como se vê, o problema novamente se apresenta no tocante à responsabilidade pela má prestação de serviço. Enquanto as provas dos autos indicam a responsabilidade da Delegatária, que indicou a Empresa GNS para a execução do serviço, esta, por sua vez, afirma que o atendimento cabe exclusivamente à Empresa GNS. Na verdade, corre na AGENERSA um processo, de nº. E-12/020.327/2012, que tratará de dar solução a este problema, de verificação de responsabilidade quanto à responsabilização no tocante ao atendimento da Concessionária CEG e a Empresa GNS.

Verifica-se, conforme histórico de atendimento, que, o cliente fez contato com a Concessionária CEG, que, por sua vez, indicou a Empresa GNS para executar os serviços.

(...)

Assim, verificamos a responsabilidade na indicação da empresa GNS por parte da Concessionária CEG, conforme parecer da CAENE, com o qual concordamos em absoluto.

(...)

Portanto, embora tal fato seja refutado na respeitável manifestação da Delegatária, fls. 22/23, as provas dos autos indicam justamente o contrário, indicando a responsabilidade da Concessionária CEG no evento, conforme transcrito no parecer da CAENE de fls. 13.

Assim, entendemos que a Delegatária não se houve de acordo com o Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, Anexo II - requisitos de Qualidade dos serviços,



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:	6-12-003.733/2013
Data:	16/12/2013 P. 44
Rubrica:	

Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422654-Q

Parte 2 - serviços aos usuários - B. serviços opcionais (condicionados à aceitação do consumidor) (item) serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, cujo o prazo de atendimento é de 48 horas.(...)"

Em atenção ao alegado nos autos (fls. 22/23), a D. Procuradoria opinou pelo prosseguimento da instrução processual, ressaltando a necessidade de comprovação das alegações consubstanciadas através da carta DIJUR-E-1023/2014.

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 97/2014⁵, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 37/39, sustentando:

"(...)

Ora, em que pese as argumentação já acostada aos autos, no sentido de que o cliente não solicitou a prestação do referido serviço à Concessionária, mas sim a empresa GNS, o que ratificamos, cinge-nos trazer nova luz à análise do feito.

Em verdade, o próprio Conselho Diretor da AGENERSA, editou a Deliberação AGENERSA n.º 2000/2014, datada de 27/03/2014, nos autos do processo regulatório n.º E-12/020.449/2010, ao qual deu a seguinte redação:

'Art. 1º - Alterar o artigo 3º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 809/2011, para constar:

Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazo de Atendimento aos Usuários, Letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e

⁵ Fls. 31.



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-12/003.733/2013
Data	16/12/2013
Folha	45

[Assinatura]

Diogo da Silva Murtas
Assessor Especial
ID nº 4422884-0

comerciais por ela comercializados, que se encontram dentro do prazo de garantia.' (grifo nosso)

Não nos parece, por tanto, ainda que se pudesse presumir que o cliente solicitou assistência técnica a CEG, o que não ocorreu, que se trata de caso em que a CEG vendeu equipamento que se encontra dentro do prazo de garantia.

Assim, evidente que não há nos autos elementos que demonstrem que o cliente solicitou a CEG serviço de assistência técnica - além das meras alegações do mesmo, desacompanhadas de qualquer indício de realidade.

Além disso, não se trata de caso em que a Concessionária teria comercializado o equipamento, pelo que a mesma não tem obrigatoriedade na prestação de tal serviço. (...)"

É o relatório.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-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	E-12/003.733/2013
Data	16/12/2013
Folha	46
Assinatura	

Tiago da Silva Mamede
Assessor Especial
ID nº 4422664-D

Processo nº.: E-12/003.733/2013.
Data de autuação: 16/12/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 541632.
Sessão Regulatória: 26/08/2014.

VOTO

O presente regulatório tem como objetivo análise da ocorrência nº 541632 que versa sobre demora na instalação de aquecedor adquirido junto à CEG pelo Sr. Marcio J. B. Pereira em sua residência.

Conforme se depreende dos autos, o usuário tinha como objetivo a prestação de serviços de instalação de aquecedor em sua residência, ou seja, serviço opcional previsto no Contrato de Concessão.

A solicitação do serviço foi realizada no dia 24/09/2013 e somente foi atendida no dia 14/10/2013, ou seja, após 17 (dezessete) dias.

Verifica-se ainda que a ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA em 04/10/2013, data também do envio à Concessionária. A resposta informando a data do fornecimento foi encaminhada pela CEG em 30/10/2013, o que significa dizer que foi enviada em menos de 30 (trinta) dias.

Assim, a CAENE concluiu pelo descumprimento do Contrato de Concessão, no que tange ao Anexo II, Parte 2, Item 13 - B, Serviço opcional de Assistência Técnica, cujo prazo de realização é de 48 (quarenta e oito) horas.

Já a Procuradoria ao se manifestar aduziu que *"Enquanto as provas dos autos indicam a responsabilidade da Delegatária, que indicou a Empresa GNS para a execução do serviço, esta, por sua vez, afirma que o atendimento cabe exclusivamente à Empresa GNS."* Nesse sentido, informou que *"corre na AGENERSA um processo, de nº. E-12/020.327/2012, que tratará de dar solução a este problema, de verificação de responsabilidade quanto à responsabilização no tocante ao atendimento da Concessionária CEG e a Empresa GNS."* (Grifos no original)



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-12/003.733/2013
Data	16/12/2013
Folha	47
Rubrica	

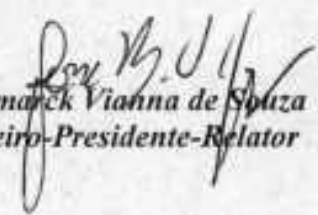
Região da Cerveja Mante
Assessor Especial
ID nº 4422684-0

A CEG, mediante razões finais discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria alegando como tese de defesa que não forneceu o aparelho aquecedor, bem como que não prestou o serviço de assistência técnica de instalação do aquecedor.

Nesse contexto, entendendo assistir razão a Procuradoria no sentido de que o mérito do presente processo está atrelado ao mérito do processo n.º E-12/020.327/2012, sugiro ao Conselho Diretor:

- Remeter o presente processo para apensamento ao processo regulatório n.º E-12/020.327/2012, devendo assim ficar até a decisão deste Conselho sobre a matéria.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-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	E-12 003.733/2013
DATA	06/12/2013 FLS 48
RUBRICA	

Assessor Especial
ID nº 4422834-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 249

DE 26 DE AGOSTO DE 2014.

Concessionária CEG - Ocorrência registrada na
Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de
serviço. Ocorrência 541632.

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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.733/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Remeter o presente processo para apensamento ao processo regulatório nº E-12/020.327/2012, devendo assim ficar até a decisão deste Conselho sobre a matéria.

Art. 2º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2014.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Silyo Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro