



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-12.003.266/2014
Data	04/04/2014 Fls. 51
Rubrica	

[Assinatura]
Mário da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4421554-0

Processo nº.: E-12/003.266/2014.
Data de autuação: 04/04/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre demora na ligação de gás. Ocorrência 544402.
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 085/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 544402, que versa sobre demora no fornecimento de gás relativo ao pedido efetuado pela Sra. Magda J. dos Santos.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 05/06, a usuária solicitou o fornecimento junto à Concessionária em 02/02/2014 e foi atendida em 21/02/2014, conforme informação da própria CEG.

Posteriormente, através de ofício², foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 432 de 16/04/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Através da carta DIJUR-E-887/14, a Concessionária trouxe aos autos cópia do histórico da ocorrência em seu sistema⁴:

"(...)"

1ª Reclamação Agenera:

¹ Fls. 04 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 544402, registrada nesta Ouvidoria em 11/02/2014 para tratar de reclamação da Sra. Magda Jose dos Santos sobre demora da CEG na instalação do gás em sua residência. (...)"

² Fls. 08 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 235/14.

³ Fls. 09.

⁴ Fls. 15/17.

[Assinatura]



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-12/003.266/2014
Data:	04/04/2014 Fls. 52
Rubrica:	
Assessor Especial ID nº 4422554-0	

OFGAN/AGENERSA: Cliente deseja colocar medidor e tubulação em seu apartamento. Ao entrar em contato com a CIA, recebe inúmeras e diversas respostas diferentes, sem uma solução, e ainda sem gás há aproximadamente 10 dias. Cliente apenas solicita gás e espera uma solução. Solicita providências com urgência junto à Agenersa.

(...)

1ª Resposta Ouvidoria:

(...)

Informamos que o medidor havia sido retirado, em função de atraso no pagamento das faturas de responsabilidade do antigo morador.

Esclarecemos que o medidor foi instalado no dia 21/2, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais).

(...)

2ª Reclamação Agenersa:

OFGAN/AGENERSA: REINCIDÊNCIA. OCORRÊNCIA 544402. SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA. SOLICITO O ENVIO DO HISTÓRICO DE CONTATOS, AGENDAMENTOS E ATENDIMENTOS PRESTADOS A ESTE CLIENTE.

(...)

2ª Resposta Ouvidoria:

(...)

Informamos que o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 2/2. Na ocasião o sistema criou o serviço de religação por pagamento para o dia 4/2.



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-12.003.266/2014
Data:	04/04/2014
Folha:	53

Timóteo Silva Matta
Assessor Especial
ID nº 4422884-0

Esclarecemos que na data agendada o técnico verificou que o local estava sem medidor e sem medida ao alto. Por esse motivo, a religação não ocorreu.

Salientamos que a cliente foi atendida pelo setor de vendas no dia 21/2, e o medidor instalado conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais) na data.(...)"

A CAENE, após análise dos autos se manifestou³:

"(...)

O presente processo trata da Ocorrência 544402, registrada no Ouvidoria desta AGENERSA.

Analisando o histórico da ocorrência constante das folhas 05 e 06, temos os seguintes pontos a considerar:

- *Cliente reclama no dia 11/02/2014, sobre a demora da CEG na instalação de gás em sua residência.*
- *A Concessionária em 27/02/2014, respondeu: 'Informamos que o medidor havia sido retirado, em função de atraso no pagamento das faturas de responsabilidade do antigo morador. Esclarecemos que o medidor foi instalado no dia 21/2, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais)'.*
- *A ouvidoria da AGENERSA enviou SNS à CEG, solicitando o Histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente e em 24/03/14, recebeu a seguinte resposta: 'Informamos que o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 02/02/14. Na ocasião o sistema criou o serviço de religação por pagamento para o dia 04/02/14. Esclarecemos que na data agendada o técnico verificou que o local estava sem medidor e sem medida ao alto. Por esse motivo, a religação não ocorreu.*

³ Fls. 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-12/003.266/2014
Data	04/04/2014
Folha	54
Rubrica	10.44226/2014-0

Salientamos que a cliente foi atendida pelo setor de vendas no dia 21/02/14 e o medidor instalado conforme normas do RIP, na data.'

• *Em resposta ao Ofício CAENE Nº 079/14, de 05/05/14, a Concessionária enviou a DIJUR-E-887/14, com as informações constantes no Histórico de Atendimento, às fls. 05 e 06, além da 'reclamação da cliente que deseja colocar medidor em seu apto. Ao entrar em contato com a CIA., recebe inúmeras e diversas respostas diferentes, sem uma solução e ainda sem gás há aproximadamente 10 dias. Cliente apenas solicita gás e espera uma solução. Solicita providências com urgência à AGENERSA.'*

Diante do exposto acima, a Concessionária confirmou que o primeiro contato da cliente foi em 02/02/2014, porém a instalação do medidor, apesar do problema acarretado pelo antigo morador, ocorreu em 21/02/14, descumprindo 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.(...)"

Em resposta ao ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 74/14, que estabeleceu prazo de 10 (dez) dias para manifestações, a Concessionária informou:

"(...) Após esclarecimentos prestados pela CEG nos autos, através de recente parecer da lavra da Câmara Técnica de Energia (CAENE) da AGENERSA, de fls. 19/20, alcançou-se o entendimento de que 'apesar do problema acarretado pelo antigo morador', ocorreu atraso na instalação do medidor.

*Ocorre que o fato citado pela CAENE não pode ser simplesmente superado, haja vista que o atraso foi provocado justamente pelo 'problema acarretado pelo antigo morador'. Trata-se de clara incidência de **excludente de culpabilidade**, por fato de responsabilidade de terceiro, que impede a consolidação do nexo causal entre a ação da Concessionária e o evento.*

(...)



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-12/003.266/2014
Data	04/04/2014
Assinatura	[Assinatura]
Assessor Especial	
ID nº 4422664-0	

Dessa forma, resta claro, como confirmado pela CAENE, que a ação de terceiro provocou o atraso no atendimento e, em consequência, o descumprimento ao Contrato de Concessão; no entanto, diferente do que apontou a CAENE, tal fato não pode ser olvidado na apuração dos acontecimentos, mormente porque uma vez constatado que o resultado foi causado por ação de terceiro, caracterizando, assim, excludente de responsabilidade que rompe o nexo de causalidade, deve ser afastada a responsabilidade da CEG.(...)" (Grifos no Original)

A Procuradoria, por seu turno, opinou⁶:

"(...)

Informa a Concessionária CEG que o atraso deu-se em razão do problema ter sido acarretado pelo antigo morador, demonstrando segundo ela, incidência de excludente de culpabilidade, por fato de responsabilidade de terceiro, que impede a consolidação do nexo causal entre a ação da Concessionária e o evento.

(...)

Distante está, de acordo com a definição de nexo causal, a existência da incidência do nexo causal do caso em apreço, pois o prazo de religação em muito ultrapassou o que está transcrito no dispositivo contratual. Anexo II, Parte 2, Item 13-A.

Trata-se claramente de demora na religação do gás na residência da cliente, conforme documentação dos autos e histórico do atendimento.

(...)

Aliás, diga-se que a Delegatária confirmou que o primeiro contato da cliente se deu em 02/02/2014, porém a instalação do medidor, apesar do problema acima aventado, ocorreu em 21/02/14,

⁶ Fls. 33/42.



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-12/003.266/2014	
Data: 04/04/2014	Folha: 56
Assinatura: [assinatura]	Assessor Especial
ID nº 4422004-0	

descumprindo portanto o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, §3ª, ambos do Contrato de Concessão,

Portanto, de acordo com o disposto nos autos, verificamos os descumprimentos assinalados no Parecer do Órgão Técnico da AGENERSA, de fls. 19/20. (...)"

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 119/2014⁷, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 49/50, sustentando:

"(...)

Primacialmente, a Companhia vem apresentar sua discordância ante aos pareceres emanados pelas respectivas CAENE, às fls. 19/20 e por esta respeitável Procuradoria, vez que, conforme amplamente exposto através da DIJUR-E-1015/2014, protocolizada em 27/05/2014, não se deve julgar como infimo o fato do atraso no pagamento de faturas do antigo morador, que ensejou a retirada do medidor e que resultou, consequentemente, na necessidade de um novo agendamento para que a solicitação do cliente fosse atendida.

Ademais, reiteramos os argumentos sustentados através da correspondência supracitada, por entendermos que a Concessionária envidou os esforços pertinentes ao caso, e este se apresenta eivado por mera pontualidade a que não deu causa, visto o universo de clientes que atualmente são atendidos pontualmente pela Companhia.

Por este motivo, a Concessionária insurge solicitando o provimento declaratório de inexistência de culpabilidade da CEG por estar continuamente voltada cumprimento dos ditames principiológicos que regem a prestação do serviço público e, por

⁷ Fls. 43.

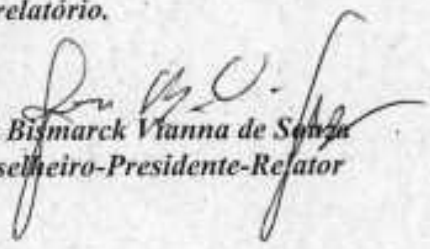


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.266/2014
Data:	01/04/2014
Folha:	57
Assinatura:	
Assessor Especial	
ID nº 4622804-0	

certo haver imprimido os esforços inerentes ao caso, bem como, pede o arquivamento do presente processo e encerramento do feito.(...)"

É o relatório.


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-12/003.266/2014
Data	04/04/2014 fls. 58
Símbolo	

Assessor Especial
ID nº 5422854-0

Processo nº. : E-12/003.266/2014.
Data de autuação: 04/04/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre demora na ligação de gás. Ocorrência 544402.
Sessão Regulatória: 26/08/2014.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 544402 que versa sobre demora no fornecimento de gás relativo ao pedido efetuado pela Sra. Magda J. dos Santos.

Conforme se depreende dos autos, a usuária tinha como objetivo a prestação de serviços de fornecimento de gás em sua residência.

A solicitação do serviço foi realizada no dia 02/02/2014 e somente foi atendida pela CEG no dia 21/02/2014, ou seja, após 18 (dezoito) dias.

Verifica-se ainda que a ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA em 11/02/2014, data também do envio à Concessionária. A resposta informando a data do fornecimento foi encaminhada pela CEG em 25/02/2014.

Assim, a CAENE, acertadamente, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, além do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A - colocação/retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência às fls. 23/24.

A CEG, mediante razões finais discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria alegando como tese de defesa que o atraso no fornecimento de gás à usuária se deu por conta de atraso no pagamento das faturas pelo antigo morador do imóvel.

Alegou ainda que *"(...) envidou os esforços pertinentes ao caso, e este se apresenta eivado por mera pontualidade a que não deu causa, visto o universo de clientes que atualmente são atendidos pontualmente pela Companhia (...)"*

Nesse contexto, resta evidente a ausência de fundamentos da Concessionária em sua defesa, eis que em suas petições, a CEG somente explica o porquê da falha.



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

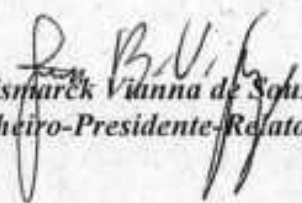
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E-12-003.266/2014
Data 04/04/2014 Pp. 59
Assessor Especial
ID nº 4422804-0

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro.

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento a cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 544402, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, Inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

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-12/003.266/2014
Data: 04/04/2014 Pág. 60
Rubrica: [Assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2182

DE 26 DE AGOSTO DE 2014.

Concessionária CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre demora na ligação de gás. Ocorrência 544402.

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-12/003.266/2014, por unanimidade,

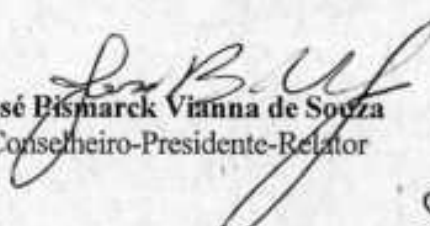
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 544402, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, Inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

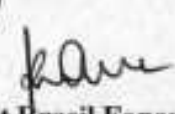
Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

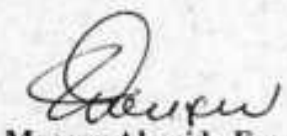
Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro