



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-12/003.305/2014

Data 28/04/2014 Fm: 44

Rubrica:

Tiago da Silva Manta
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo n.º : E-12/003.305/2014.
Data de autuação: 28/04/2014.
Concessionária: CEG RIO.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 544402 - CONCESSIONÁRIA CEG RIO.
Sessão Regulatória: 30/10/2014.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 099/2014¹, 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 Sr. Fausto Faria Souza.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 05/06, o usuário solicitou o fornecimento junto à Concessionária em 07/04/2014 e foi atendido em 16/04/2014, conforme informação da própria CEG RIO.

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

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 433 de 30/04/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Através da carta DIJUR-E-980/14, a Concessionária informou que "...foi realizado visita para verificar as condições de segurança do imóvel do cliente e, em 16/04/2014, o medidor foi instalado conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais).

A CAENE, após análise dos autos se manifestou⁴:

"(...)"

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. 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 nº E-12/003.305.12014
Data 28/04/2014 Fm: 45
Rubrica: [assinatura]
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

• Cliente informa que solicitou gás, em 07/04/14, o agendamento foi para o dia 10/04/14, porém ninguém apareceu. Informou uma sequência de Protocolos. Solicitou esclarecimento do motivo que ninguém compareceu, sendo informado pela funcionária que nada poderia fazer, somente uma abertura de reclamação para ser atendida em até 5 dias úteis. Reclama que a Concessionária agenda a ligação do Gás e o funcionário simplesmente não aparece para executar o serviço. Ninguém dá uma ligação ou justificativa para o não comparecimento. Gostaria de solicitar se for possível: 1º primeiramente a ligação urgente de Gás no meu apartamento e 2º depois que a CEG RIO tomasse providências a respeito do descaso com o cliente/consumidor. Aguardo retorno.

• A Concessionária em 16/04/14, responde ao cliente com cópia para a ouvidoria da AGENERSA: 'Prezado cliente, agradecemos seu contato junto a Ouvidoria de Gás natural - CEG. Segue abaixo resposta do setor responsável. Informamos que agendamos para hoje (16/04/14), no turno da tarde, vistoria e Teste de Estanqueidade para instalação do medidor. Tão logo tenhamos a resposta definitiva sobre o assunto, responderemos através de seu email.'

(...)

• Em 24/04/14, foi enviada SMS pela Ouvidoria da AGENERSA, solicitando o histórico de contatos, agendados e atendimentos prestados ao cliente. Em 27/04/14, a Concessionária responde: "Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 07/04/14. Na ocasião a visita foi agendada para o dia 10/04/14. Esclarecemos que devido a uma falha no atendimento, o cliente não foi atendido na data agendada. Salientamos que a primeira visita ocorreu no dia 13/04/14 e o medidor foi instalado no dia 16/04/14 conforme normas do RIP.

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

(...)

Diante do exposto, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, além da demora na realização da primeira visita, a colocação do cliente em carga ocorreu em 16/04/14, descumprindo assim a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação retirada e substituição de medidores."

Em novas manifestações, a Concessionária ratificou:

"...que nos casos em enfoque houve o cumprimento da norma que determina que o serviço público deve ser adequado, tendo em vista, principalmente o curto lapso temporal em que o cliente teve o serviço disponibilizado pela Delegatária - apenas 05 dias após o registro de sua reclamação na Ouvidoria da AGENERSA.

Além disso, inexistiu nos autos comprovado prejuízo que eventual atraso no atendimento tenha gerado ao cliente ou até mesmo à Concessionária, de modo que diante dos pormenores levantados, não se justificaria a aplicação de penalidade de multa à CEG RIO.

(...)

A Procuradoria, por seu turno, concluiu⁵:

"(...)

Por fim, deixamos claro que concordamos com a análise técnica da CAENE - Órgão Técnico da AGENERSA e que o processo transcorreu dentro das normas legais, inclusive com ênfase para o devido processo legal, Art. 5º, Itens LIV e LV, tendo a

⁵ Fls. 12/34.

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

Concessionária CEG manifestado-se devidamente no administrativo, conforme fls. 18 e 28/29.

(...)"

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB nº 125/2014⁶, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez sustentando:

"(...)

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 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

⁶ Fls.35.



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-12/003.305.124

Data 28/04/2014 Fls.: 48

Rubrica:

Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo n.º : E-12/003.305/2014.
Data de autuação: 28/04/2014.
Concessionária: CEG RIO.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 545465 – CONCESSIONÁRIA CEG RIO.
Sessão Regulatória: 30/10/2014.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência n.º 545465, que versa sobre reclamação do Sr. Fausto Faria de Souza, quanto à demora no fornecimento de gás em seu imóvel.

A solicitação do serviço foi realizada em 07/04/2014 e somente foi atendida pela CEG RIO no dia 16/04/2014, ou seja, **após 9 (nove) dias**.

Verifica-se, ainda, que a ocorrência foi aberta na ouvidoria desta AGENERSA em 11/04/2014, data também do envio à Concessionária. A resposta informando a data do fornecimento foi encaminhada pela CEG RIO em 25/04/2014.

Assim, a CAENE, acertadamente, concluiu pelo descumprimento da cláusula primeira, parágrafo terceiro, além do anexo II, parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta AGENERSA, conforme fls. 32/34.

A CEG RIO, mediante razões finais, discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria alegando, como tese de defesa, que o atraso no fornecimento de gás ao usuário se deu dentro do lapso temporal de 5 (cinco) dias, que pode se considerar dentro de um padrão razoável.

Alegou, ainda, que *"envidou os esforços pertinentes ao caso, e este se apresenta eivado por mera pontualidade, visto o universo de clientes que atualmente são atendidos pontualmente pela Concessionária"*.

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

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 cláusula primeira, parágrafo terceiro.



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-12/003 305 12014

Data 28/04/2014 Fls.: 49

Rubrica

Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

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

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pelos fatos que ensejaram a ocorrência n.º 545465, 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 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

Processo: E-12/003.305/2014
Data: 28/04/2014
Fls.: 50
Rubrica: [assinatura]
Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3926, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014.

**Concessionária CEG RIO – OCORRÊNCIA N.º
545465 – CONCESSIONÁRIA CEG RIO.**

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 n.º E-12/003.305/2014, por unanimidade,

*Vale a pena de
Carmem CEG Rio*

[assinatura]
José Bismarck V. de Souza
Conselheiro - Presidente
ID Funcional nº 44089767
AGENERSA

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pelos fatos que ensejaram a ocorrência n.º 545465, 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 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 da sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940

[assinatura]
Luigi Edgardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605

[assinatura]
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076