



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 nº: E-12/003.417/2014
Data de autuação: 23/07/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 546405
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 545794, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 30/06/2014, na qual a cliente Myrian Sepúlveda dos Santos reclama sobre a demora na religação do fornecimento de gás de sua residência.

Relata a cliente que em 20/06/14 entrou em contato com a emergência da CEG que, ao constatar escapamento, efetuou o corte e apontou exigências que deveriam ser cumpridas. Após cumpridas as exigências, a CEG agendou vistoria para religação para 27/06/14 (protocolo 2513203480) à qual não compareceu. Devido à ausência da Concessionária, foi feito novo contato telefônico pela cliente (protocolo 2513667226), quando foi informada que a religação somente ocorreria em 09/07/14.

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, a CEG encaminha correspondência eletrônica enviada à cliente em 30/06, onde informa haver tentado, sem êxito, contato telefônico e agenda visita para 01/07/14. Em 09/07/14, acrescenta que o fornecimento foi liberado em 01/07/14 e esclarece que o descumprimento do primeiro agendamento deveu-se a falha no sistema da CEG.

Consta às fls. 08 Resolução do Conselho Diretor nº 447/14, a qual registra a distribuição do presente processo à relatoria deste Gabinete.

Após relato dos fatos, a CAENE informa que *"foi encaminhado o Ofício CAENE 122/14 (folha 10) solicitando pronunciamento da Concessionária em relação à ocorrência. Em resposta nos é encaminhada a DIJUR-E-1490/14 (folha 19 e 20), onde consta somente o histórico da ocorrência"*; acrescenta que *"foi constatada uma má prestação de serviço por parte da*



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, além de demora no atendimento da religação do gás do cliente. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão*¹.

Através da DIJUR-E-1724/14, a "Concessionária CEG faz lembrança de que a situação em tela apenas foi gerada porque em um primeiro momento, a CEG, acima de qualquer outra questão, atentou fielmente ao princípio que, apoiada de perto pela AGENERSA, tanto persegue na prestação do serviço público, o princípio da segurança"; acrescenta que "o que se depreende dos autos é a configuração de um pontual e infeliz mero aborrecimento de um cliente que teve que aguardar, cerca de 6 dias para ter suas instalações vistoriadas"².

Ao exame dos autos, a Procuradoria³ da AGENERSA entende que "no caso em voga, verifica-se que a Concessionária CEG, não atendeu ao cliente dentro do prazo estipulado no instrumento concessivo, caracterizando a má prestação de serviço, conforme parecer da CAENE de fls.22. e demais documentos presentes nos autos", com consequente descumprimento contratual. Acrescenta que "a Concessionária não atentou no que diz respeito à qualidade da prestação do serviço" tampouco "obedeceu os princípios estabelecidos na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro [do Contrato de Concessão]", e opina pela aplicação das sanções previstas no referido Contrato.

Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos.

É o relatório

Luigi Troisi
Conselheiro Relator

¹ Fl. 22

² Fls. 29/30

³ Fls 34/37



Processo nº: E-12/003.417/2014
Data de autuação: 23/07/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 546405
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

VOTO

Trata-se analisar os fatos concernentes à Ocorrência 545794, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 30/06/2014, na qual a cliente Myrian Sepúlveda dos Santos reclama sobre a demora na religação do fornecimento de gás de sua residência.

De acordo com a cliente, que em 20/06/14 foi efetuado o corte devido a escapamento. Na ocasião a equipe da Concessionária apontou exigências que deveriam ser cumpridas. Após o cumprimento das mesmas, foi agendada vistoria para religação para 27/06/14 (protocolo 2513203480) a qual não foi cumprida. Em decorrência, foi feito novo contato telefônico pela cliente (protocolo 2513667226), quando foi informada que a religação somente ocorreria em 09/07/14.

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, a CEG encaminha correspondência eletrônica enviada à cliente em 30/06, onde informa haver tentado, sem êxito, contato telefônico e agenda visita para 01/07/14. Em 09/07/14, acrescenta que o fornecimento foi liberado em 01/07/14 e esclarece que o descumprimento do primeiro agendamento deveu-se a falha no sistema da CEG.

Em seu Parecer, a CAENE constata que houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão¹, com o que corrobora a Procuradoria da AGENERSA.

¹ Fl. 22



Através da DIJUR-E-1724/14, a "Concessionária CEG faz lembrança de que a situação em tela apenas foi gerada porque em um primeiro momento, a CEG, acima de qualquer outra questão, atentou fielmente ao princípio que, apoiada de perto pela AGENERSA, tanto persegue na prestação do serviço público, o princípio da segurança"; acrescenta que "o que se depreende dos autos é a configuração de um pontual e infeliz mero aborrecimento de um cliente que teve que aguardar, cerca de 6 dias para ter suas instalações vistoriadas"². Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos, para requerer o encerramento do feito sem aplicação de sanção e posterior arquivamento.

Do exame dos autos, se por um lado constata-se que a CEG, a princípio, se houve de forma correta ao cortar o fornecimento da cliente devido a escapamento, por outro viés resta patente o descumprimento do prazo expresso Anexo II, Parte 2, Item 13-A.

Insta salientar que este Conselho não corrobora com a opinião expressa pela Concessionária no sentido de os fatos de que trata a Ocorrência 546405 sejam uma "configuração pontual" haja vista os inúmeros processos analisados por este CODIR que versam sobre o mesmo tema. Tampouco se tratam de "infeliz mero aborrecimento", uma vez que 6 dias sem o fornecimento de serviço básico (que seriam 15 sem a intervenção desta Agência Reguladora) podem causar muito mais que simples transtornos, mormente neste caso concreto que envolve criança e idosa.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de junho/2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de

² Fls. 29/30



Concessão c/c artigo 19, IV, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº. 546405;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto

Luigi Troisi

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2415, DE 28 DE JANEIRO DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 546405.

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-12/003.417/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de junho/2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº. 546405;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

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

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2015.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

ID 44089767

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro-Relator

ID 44299605

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID 44082940

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID 39234738