



Processo nº : E-12/003.464/2014
Data de autuação: 22/08/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 546757
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 546757, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 28/07/2014, na qual o cliente Thiago Martins Sampaio reclama sobre a demora na ligação do fornecimento de gás de sua residência.

Relata a cliente que em 23/07/14 solicitou o serviço através do call center, ocasião em que foi informado sobre o prazo de 72h. Como não ocorreu a ligação do serviço, voltou a contatar a CEG em 28/07/14 e desta feita foi informado que o serviço não fora realizado devido a débito vinculado a seu CPF.

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, a CEG informa que o serviço foi liberado em 30/07/14: Esclarece que, *“no dia 23/7/2014, o cliente entrou em contato solicitando o fornecimento de gás. Contudo, o seu cadastro não foi efetivado devido constar dívida no seu CPF referente ao endereço da RUA IGUABA GRANDE 78 B05 /1505— PAVUNA. No entanto, por demora do Call Center, o cliente teve a ciência da dívida somente no dia 28/7/2014”*. Acrescenta que após o contato realizado pela AGENERSA, a CEG enviou correspondência eletrônica ao cliente informando sobre o débito, que foi quitado. Após o que, o cadastro do cliente foi atualizado e a vistoria agendada para o dia 30/7/2014.

A Ouvidoria da AGENERSA enviou uma SNS à Concessionária em 05/08/14, solicitando os seguintes esclarecimentos:

- 1) Por que informaram ao cliente, quando ele solicitou o gás em 23/07/14, o prazo de 72h, se o prazo para ligação de gás, de acordo com o contrato de concessão, é de 24h?
- 2) Por que houve demora do call center em informar ao cliente sobre a dívida em seu CPF?



Em 18/08/14 a CEG encaminhou a seguinte resposta:

“1) De acordo com a meta estabelecida de TMR (tempo médio de resposta) de cinco dias, retomamos o contato com o cliente no terceiro dia útil. Desta forma, o retomo ocorreu dentro da meta.

2) Informamos que houve erro do operador por não ter informado ao cliente a existência de dívida no ato do cadastro. O mesmo já foi advertido e reorientado quanto ao procedimento ser adotado neste caso. Salientamos que, após a efetivação do cadastro do cliente, dia 29/1/2014, o mesmo foi atendido no dia seguinte, 30/1/2014.”

Consta às fls. 09 Resolução do Conselho Diretor nº 454/14, 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 142/14 (folha 11) solicitando pronunciamento da Concessionária em relação à ocorrência. Em resposta nos é encaminhada a DIJUR-E-1746/14, de 25/0914 (folhas 14 a 18), onde consta o histórico da ocorrência e os emails trocados entre o pagamento do cliente e a Concessionária identificando o pagamento”; acrescenta que “foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, além de demora no atendimento da solicitação de do gás do cliente. 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”¹.*

Através da DIJUR-E-1873/14, a Concessionária CEG *“ressalta que o atraso deu-se principalmente por motivo de inadimplência do cliente que apesar de não se ver em dia com seus pagamentos à fatura de gás, solicitou serviço que não pode ser executado na incidência da citada pendência”².*

A esse respeito, a CAENE³ mantém seu parecer anterior e aponta que a Concessionária alega que o atraso se deu principalmente por motivo da inadimplência do cliente; ressalta que o cliente entrou em contato em 23/07/14, solicitando o fornecimento de Gás e que, por demora do

¹ Fl. 19/20

² Fls. 24

³ Fls. 26



Call Center, somente teve ciência da dívida no dia 28/07/14. Conclui por ter havido erro do operador por não ter informado ao cliente sobre a existência de dívida no primeiro contato.

Ao exame dos autos, a Procuradoria⁴ da AGENERSA entende que “no caso em voga, verifica-se que a Concessionária CEG, não se comportou de acordo com o instrumento concessivo, ao contrariar o Parágrafo 3º, da Cláusula Primeira” acrescenta que “a concessionária quer fazer crer que o atraso deu-se, principalmente por motivo de inadimplência do cliente”; aponta que foi “constatado erro do operador da Concessionária, por não ter informado ao mesmo [cliente] sobre a existência de dívida no ato do cadastro”.

Em Parecer complementar⁵, a Procuradoria acrescenta que “o cerne da discussão processual reside no direito à informação (...) tutelado assim pela Lei nº 8078/1990 e Lei nº 8987/1995”. Acrescenta que, em atenção ao princípio da proporcionalidade, “opina pela aplicação de penalidade leve (...) consignando aqui a reduzida potencialidade lesiva ao interesse público”.

Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos e ressalta sua diligência em atender o cliente.

É o relatório.


Luigi Troisi

Conselheiro Relator

⁴ Fls 28/30

⁵ Fls. 31/32



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-12/003.464/2014

Data 22/08/2014 Fls.: 41

Subscrição: nº 10.43593946

Processo nº : E-12/003.464/2014
Data de autuação: 22/08/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 546757
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

VOTO

O presente Regulatório visa a apurar os fatos referentes à Ocorrência 546757, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 28/07/2014, na qual o cliente Thiago Martins Sampaio reclama sobre a demora na ligação do fornecimento de gás de sua residência.

O serviço foi solicitado em 23/07/14, tendo sido informado o prazo de 72h para a ligação, o que não ocorreu. Em nova ligação em 28/07/14 o cliente foi informado que o serviço não fora realizado devido a débito vinculado a seu CPF. Após pagamento, o cliente foi colocado em carga em 30/07/14.

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, a CEG informa que o serviço foi liberado em 30/07/14: Esclarece que, *“no dia 23/7/2014, o cliente entrou em contato solicitando o fornecimento de gás. Contudo,, o seu cadastro não foi efetivado devido constar dívida no seu CPF referente ao endereço da RUA IGUABA GRANDE 78 B05 /1505— PAVUNA. No entanto, por demora do Call Center, o cliente teve a ciência da dívida somente no dia 28/7/2014”*. Acrescenta que após o contato realizado pela AGENERSA, a CEG enviou correspondência eletrônica ao cliente informando sobre o débito, que foi quitado. Após o que, o cadastro do cliente foi atualizado e a vistoria agendada para o dia 30/7/2014.

Em 05/08/14, a Ouvidoria da AGENERSA requer à Concessionária que preste os seguintes esclarecimentos:



- 1) Por que informaram ao cliente, quando ele solicitou o gás em 23/07/14, o prazo de 72h, se o prazo para ligação de gás, de acordo com o contrato de concessão, é de 24h?
- 2) Por que houve demora do call center em informar ao cliente sobre a dívida em seu CPF?

Em 18/08/14 a CEG encaminhou a seguinte resposta:

"1) De acordo com a meta estabelecida de TMR (tempo médio de resposta) de cinco dias, retomamos o contato com o cliente no terceiro dia útil. Desta forma, o retomo ocorreu dentro da meta.

2) Informamos que houve erro do operador por não ter informado ao cliente a existência de dívida no ato do cadastro. O mesmo já foi advertido e reorientado quanto ao procedimento ser adotado neste caso. Salientamos que, após a efetivação do cadastro do cliente, dia 29/11/2014, o mesmo foi atendido no dia seguinte, 30/11/2014."

Mais tarde, a Concessionária sustenta que o atraso deu-se principalmente por motivo de inadimplência do cliente que apesar de não se ver em dia com seus pagamentos à fatura de gás, solicitou serviço que não pode ser executado na incidência da citada pendência"¹

Em Parecer conclusivo a CAENE salienta que "foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, além de demora no atendimento da solicitação de do gás do cliente. 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"².

Ao exame dos autos, a Procuradoria³ da AGENERSA corrobora com o entendimento da CAENE e acrescenta, em Parecer complementar⁴, que "o cerne da discussão processual reside no direito à informação (...) tutelado assim pela Lei nº 8078/1990 e Lei nº 8987/1995"; e, em atenção

¹ Fls. 24, DIJUR-E-1873/14

² Fl. 19/20 e 26

³ Fls 28/30

⁴ Fls. 31/32



ao princípio da proporcionalidade, *“opina pela aplicação de penalidade leve (...) consignando aqui a reduzida potencialidade lesiva ao interesse público”*.

Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos e ressalta sua diligência em atender o cliente.

Depreende-se dos autos que houve falha do operador do call center em dois pontos:

- (i) informação do prazo de 72h para ligação de gás quando o prazo contratual é de 24h.
- (ii) não informar ao cliente sobre o débito pendente vinculado ao seu CPF já no primeiro contato, impedindo-o de sanar o problema imediatamente e assim ter o serviço liberado dentro de menor espaço de tempo.

Quanto ao item (i), ressalte-se que ao apresentar sua resposta, a Concessionária esquivava-se de enfrentar questionamento da Ouvidoria quanto à informação incorreta do prazo de ligação, remetendo-se ao TMR (tempo médio de resposta), que não tem qualquer ligação com o prazo contratual. Insto a Concessionária que seus prepostos sejam instruídos a informarem aos clientes somente prazos que estejam em consonância com o Instrumento Contratual.

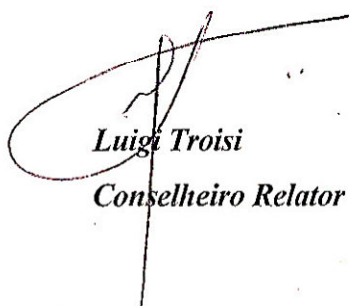
Quanto ao item (ii), a Concessionária quer fazer crer que o não atendimento ao primeiro agendamento deveu-se principalmente por culpa do cliente. Ainda que houvesse sim débito relacionado ao cliente, a CEG não se houve corretamente ao não informá-lo, logo ao primeiro contato, de decorrente impossibilidade de ligação de gás em endereço diverso.

Pelo exposto, faço coro com o entendimento da Procuradoria de que o presente caso versa sobre falha na informação ao cliente, em claro descumprimento à Cláusula Quarta, §1º, itens 4 e 9, bem como da Lei nº 8078/1990 e Lei nº 8987/1995. Entendo que, devido à diligência da Concessionária em prontamente contatar o cliente para solucionar o débito e liberar o fornecimento, a penalidade deva ser de cunho pedagógico. Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:



- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 16, III, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº. 546757;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto,



Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-464/2014

Data 22/08/2014 Fls.: 45

Matrícula: MC 10: 43593976

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 0417, DE 28 DE JANEIRO DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 546757.

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-12/003.464/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 16, III, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº. 546757;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, 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