



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.543/2014
Data 16/10/14 Fls.: 51
Rubrica:

Processo nº.: E-12/003/543/2014.
Data de autuação: 16/10/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGUINERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 1202014.
Sessão Regulatória: 31/03/2015.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 189/2014, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º -1202014, que versa sobre reclamação da Sra. Carina Guimarães Caetano Machado, referente à demora na ligação do gás em seu imóvel.

Na Correspondência Interna da Ouvidoria consta o seguinte histórico, *in verbis*¹:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 1202014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à Ceg em 10/10/14 para tratar de reclamação da Sra. Carina Guimarães Caetano Machado sobre demora na ligação de seu gás, solicitada, segundo ela, há cerca de 2 semanas, com alguns agendamentos não cumpridos.

Em 13/10/14, a Concessionária respondeu:

'Prezada Maria Clara, boa tarde. Informamos que o cliente em questão foi atendido no dia 10/10. Entramos em contato com o Sr. Júlio e o mesmo encontra-se cadastrado pelo número de cliente 8065575, e foi orientado quanto ao procedimento de solicitação de gás e da taxa de inscrição, e a liberação do fornecimento de gás está agendada para hoje, 13/10/2014. Salientamos que o cliente informou que irá apenas realizar a conexão do aquecedor no ato da ligação do gás, e o fogão irá instalar e converter com o fabricante.'

¹ Fls. 04/05.



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 2-101003-543/14
Data 16/10/14 Pág. 50
Rubrica: [assinatura]

No mesmo dia, enviei à Ceg uma SNS, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados à cliente, e no dia 14/10/14 recebi a seguinte resposta:

'Em complemento ao e-mail anterior, informamos que o fornecimento de gás do cliente foi liberado dia 13/10. Segue abaixo o histórico de atendimentos prestados ao cliente:

1/10 protocolo 2-5310985211 solicitação de gás - (Entramos em contato com o cliente no dia 2/10 agendamos a vistoria para o dia 3/10 mas o técnico de vistoria não compareceu no local e não nos informou).

3/10 - protocolo 2-531585479 de informação (Sr. Júlio informou que foi feito uma viabilidade de venda na segunda-feira dia 29/9, porém não anotou o nº do atendimento).

3/10 - protocolo 2-531615022 de informação de confirmação de agendamento de visita para o dia 3/10.

8/10 - protocolo 2-532316778 de solicitação - (Tentamos contato com o cliente no dia 9/10 sem sucesso).

10/10 - Entramos em contato com a Sra. Karina esposa do titular através telefone (21) 98092-4515 foi confirmado agendamento para o dia 13/10 turno tarde. (sic)

13/10 - O fornecimento de gás do cliente foi liberado.'

Diante do exposto, encaminho para apuração do ocorrido, bem como de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de religação de gás.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

(...) (grifos no original)

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECUX n.º 621/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

[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

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>003.543/2014</u>
Data <u>16/12/14</u> Fls.: <u>53</u>
Rubrica:

Em reunião interna, através da Resolução n.º 461, de 23/10/2014², o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Por meio do Ofício CAENE n.º 164/14, a Câmara de Energia solicitou a Concessionária CEG que se pronunciasse sobre a ocorrência em tela, o que foi realizado por intermédio da DIJUR-E-2049/14 na qual foram juntados registros dessa ocorrência aos autos (fls. 15/22).

Instada a se manifestar, a CAENE, em seu parecer técnico, teceu as seguintes considerações³:

"(...)"

Analisamos o histórico da ocorrência constante das folhas 06 e as informações da CI AGENERSA/OUVID N.º 189, às fls. 04 e 05, temos os seguintes pontos a considerar:

- Cliente em 10/10/14 reclama, sobre demora na ligação de seu gás, solicitada, segundo ela, há cerca de duas semanas, com alguns agendamentos não cumpridos. Para providências urgentes.*
- Em 13/10/14, a Concessionária responde: 'Informamos que o cliente em questão foi atendido no dia 10/10/14. Entramos em contato com o cliente e o mesmo se encontra cadastrado pelo número de cliente 8065575 e foi orientado quanto ao procedimento de solicitação de Gás e da taxa de inscrição e a liberação do fornecimento de Gás está agendada para hoje, 13/10/14. Salientamos que o cliente informou que irá apenas realizar a conexão do aquecedor no ato da ligação do Gás e o fogão irá instalar e converter com o fabricante.'*
- Em 13/10/14, a Ouvidoria da AGENERSA enviou uma SNS, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente e no dia 14/10/14 recebeu a seguinte resposta: 'Em complemento ao email anterior, informamos que o fornecimento de Gás do cliente foi*

² Fls. 09.

³ Fls. 23/24.



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

Serviços Públicos Estaduais

Processo nº 2-10/2014-53804

Data 16/10/14 Pm: 54

Publica:

liberado em 13/10/14. Segue abaixo o histórico de atendimentos prestados ao cliente:

• 01/10/14 - Protocolo 2-531098521 1, solicitação de Gás - (Entramos em contato com o cliente no dia 02/10/14, agendamos a vistoria para o dia 03/10/14, mas o técnico de vistoria não compareceu no local e não nos informou) 03/10/14 - Protocolo 2-531585479 de informação (cliente informou que foi feita uma viabilidade de venda no dia 29/09/14, porém não anotou o nº de atendimento). 03/10/14 - Protocolo 2-531615022 de informação de confirmação de agendamento de visita para o dia 03/10/14. 08/10/14 - Protocolo 2-532316778 de solicitação - (Tentamos contato com o cliente no dia 09/10/14, sem sucesso). 10/10/14 - Entramos em contato com a esposa do titular através o telefone (21) 98092-4515, foi confirmado agendamento para o dia 13/10/14, turno da tarde. 13/10/14 - O fornecimento de Gás do cliente foi liberado.

• Em resposta ao Ofício CAENF Nº 164/14, de 10/11/14, às fls. 12, a Concessionária enviou a DIJUR-E-2049/14, de 13/11/14, às fls. 15 a 22, informando sobre o Histórico de Atendimento e anexando os seguintes: Ordem de Serviço, de 13/10/14; Inspeção das ramificações internas de gás ambiente e aparelhos, de 13/10/14; Resultados da medição da higiene de combustão, de 13/10/14; Termo de responsabilidade, de 13/10/14;

• Em contato telefônico com a cliente, em 09/01/15, fomos informados que houve dificuldade com os agendamentos para a vistoria, sendo solucionado somente após seu contato com a Ouvidoria desta AGENERSA.

Diante do exposto, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária na demora no atendimento ao cliente, descumprindo a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão.

É nosso parecer. (sic)"



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.543/2014

Data 16/10/14 Fls.: 55

Rubrica: [assinatura]

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 005/15, a Concessionária foi instada a se manifestar, o que fez às fls. 35/36, ressaltando que *"atuou em conformidade com o disposto no Contrato de Concessão, realizando um atendimento rápido e eficiente ao cliente, pouquíssimos dias após a solicitação do mesmo, o que não justifica a aplicação de qualquer penalidade."*

Após remessa dos autos à Procuradoria, esta encaminhou o presente processo à CAENE para que esta Câmara se manifestasse sobre as considerações apresentadas pela Concessionária.

Às fls. 41, em atendimento a solicitação da Procuradoria, a Câmara de Energia ressaltando que a Concessionária não apresentou fatos relevantes, concluiu pela manutenção do parecer exarado anteriormente.

Instada a se manifestar, concluiu a Procuradoria desta AGENERSA, *in verbis*⁴:

"(...)

A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço.

No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária CEG não se comportou adequadamente com o Contrato de Concessão, posto que efetivamente está consignado nos autos a data da reclamação e efetivação do serviço, havendo a prova da demora na execução do serviço.

Portanto, em que pese os argumentos despendidos pela Delegatária, fls. 35/36, encontramos sim, falha na execução do serviço, o que torna a Delegatária factível de aplicação de penalidade, com a consequente culpabilidade da concessionária, comprovada, de acordo com a documentação dos autos, onde está consignado pelo cliente a solicitação do gás na data de 10/10/2014 e a liberação do gás se deu em 13/10/2014, contrariando o disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A,

⁴ Fls. 43/45.

[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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.543/2014

Data 16/10/14 Fls.: 5

Rubrica: [assinatura]

colocação/retirada/substituição de medidores cujo prazo de execução do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas.

Portanto, a Concessionária CEG ao não se comportar devidamente, conforme o instrumento concessivo, contrariou o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora. Também descumpriu o prazo estabelecido no Anexo II, do Contrato de Concessão, para o devido atendimento insculpido no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do mesmo instrumento concessivo.

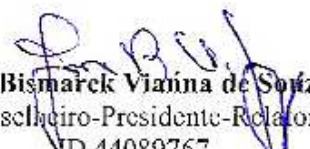
(...)

Isto posto, e com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativos, esta procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira, §3º e Anexo II, Parte 2, item 13-a, além da má prestação do serviço adequado. Lei n.º 8.987/95, art. 6º.

(...)"

Intimada a apresentar razões finais⁵, a Concessionária reiterou os termos das manifestações apresentadas.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

⁵ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 031/2015.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.543/2014

Data 16/10/14 Fls.: 57

Rubrica:

Assessoria Técnica de Planejamento
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº.: E-12/003/543/2014.
Data de autuação: 16/10/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 1202014.
Sessão Regulatória: 31/03/2015.

VOTO

O processo tem por objetivo analisar a ocorrência n.º 1202014, que versa sobre reclamação do Sra. Carina Guimarães Caetano Machado, referente à demora na ligação de gás em sua residência.

Compulsando os autos (fls. 04/05), verifiquei que o histórico da ocorrência demonstrou que o interregno entre a data da solicitação e o efetivo fornecimento de gás nos seguintes termos:

01/10/14	Solicitação de gás. Agendamento para o dia 03/10, porém sem comparecimento do técnico.
03/10/14	Cliente solicita informação sobre agendamento, o que é informado da realização da vistoria no dia 05/10 (domingo).
08/10/14	Cliente solicita viabilidade de venda, informando que não houve vistoria no dia 05/10.
10/10/14	Contato com a cliente para agendamento dia 13/10.
13/10/14	Fornecimento de gás.

A Câmara de Energia, com base na documentação acostada aos autos, concluiu pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como o Anexo, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria, por seu turno, encampou o posicionamento da CAENE e opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária com base nos dispositivos supramencionados, bem como pelo artigo 6º da Lei n.º 8.987/95.

A Concessionária, como argumento de defesa, alegou que atuou em conformidade com o dispositivo no Contrato de Concessão, *"realizando um atendimento rápido e eficiente ao cliente, pouquíssimos dias após a solicitação do mesmo, o que não justifica a aplicação de qualquer penalidade."*



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-10.000.543/2014

Data 16/10/14 Fis. 58

Rubrica:

Com efeito, merece destaque que entre a solicitação do fornecimento (01/10/2014) até a sua efetiva liberação (13/10/2014), transcorreram-se **12 (doze) dias**.

Por tais razões, não há como acolher o argumento da Concessionária, eis que restou evidente descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores (cujo prazo é de 24 horas), bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Sendo assim, levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG 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, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 1202014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, 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
ID 44089767



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

Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003/543/2014
Data 16/12/14 Fls.: 59
Rubrica: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2478, DE 31 DE MARÇO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 1202014.

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-12/003/543/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 1202014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, 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, 31 de março de 2015.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Reitor
ID 44089767

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076