



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

Secretaria Pública Estadual
Processo nº E-101m/550/2014
07/11/14 Fls.: 66
Rubrica: [Assinatura]

Processo nº. : E-12/003.622/2014.
Data de autuação: 27/11/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência 2052014.
Sessão Regulatória: 31/03/2015.

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 213/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 2052014, que versa sobre demora na ligação de gás na residência do Sra. Marisa Gomes da Cunha.

Segundo relato extraído da CI AGENERSA/OUVID n.º 213/2014, a usuária solicitou o fornecimento de gás a Concessionária em 12/11/2014 e foi atendida em 19/11/2014, conforme informação da própria CEG.

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

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 471, de 11/12/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CEG, através da carta DIJUR-E-2048/14, em atendimento a solicitação da CAENE, apresentou o registro da ocorrência no seu sistema.

A Câmara de Energia, após análise do presente processo se manifestou⁴:

"O presente processo trata da Ocorrência 2052014, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA, em 19/11/14, e enviada à CEG no mesmo dia.

¹ Fls. 03.

² Fls. 08 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 695/2014.

³ Fls. 09.

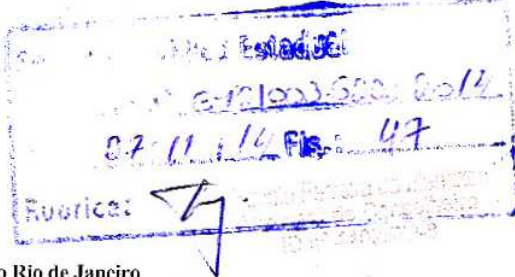
⁴ Fls. 14/15

[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



Analizamos o histórico da ocorrência constante nos email das fls. 05 e 06 e as informações da CI AGENERSA/OUVID N° 213, às fls.04, temos os seguintes pontos à considera:

- *Cliente fez solicitação de gás no dia 19/11/2014, reclama, sobre a demora na ligação de seu Gás, em sua residência, solicitada desde o dia 12/11/14.*
- *Em 19/11/14, a Concessionária responde: 'informamos que o medidor será instalado hoje, 19/11/14. Esclarecemos que retornaremos no início da próxima semana com a resposta definitiva sobre o tema.'*
- *Em 24/11/14, a Ouvidoria da AGENERSA enviou uma SNS à CEG solicitando confirmação da instalação do medidor, bem como o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados à cliente e em 26/11/14 recebeu a seguinte resposta:*
- *'informamos que o medidor foi instalado no dia 19/11/14. Abaixo, segue o histórico de agendamentos e atendimentos prestados à cliente: 12/11/14 - Cliente solicitou Gás através do Call Center; 17/11/14 - Entramos em contato com o cliente e agendamos a visita para o dia 18/11/14; - 18/11/14 - Realizada visita para verificar as condições de segurança do imóvel; - 19/11/14 - Medidor instalado.*

(...)

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

Em resposta ao ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 004/15, que estabeleceu o prazo de 10 (dez) dias para previa manifestações à Concessionária informou:



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-12/003.549/2014

Data 07/11/14 Fls.: 48

Rubrica:

"(...)

Versa a presente fase de manifestação da CAENE a respeito da correspondência DIJUR-E-2269/2014⁵, protocolizada em 29/12/2014, onde a Concessionária elucidou o atendimento prestado à cliente.

Em que pese os argumentos apresentados pela Concessionária, a CAENE em seu parecer entendeu pelo descumprimento a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, do instrumento concessivo.

Entretanto, cumpre-nos discordar do atual entendimento do órgão técnico, vez que o atendimento em voga se deu de forma célere e arrazoada, tendo em vista que a cliente solicitou a instalação de gás em 12/11/2014 e em 19/11/2014 já se encontrava com o abastecimento de gás, sendo o atendimento efetivado em 07 (sete) dias.

Desta forma, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual, vez que a Concessionária envidou os esforços necessários para que o atendimento fosse realizado de forma célere, com o posterior arquivamento do presente regulatório, vez que exaurida sua finalidade.

(...)"

Em nova manifestação a CAENE esclareceu⁶:

"(...)

- A Concessionária considera de forma equivocada que o atendimento se deu de forma célere e arrazoada, sendo efetivado

⁵ Fls. 13.

⁶ Fls. 29.



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-12/003.549/2014
Data 02/11/14 Fls.: 49
Rubrica:

em 07(sete) dias, descumprindo o prazo estipulado no Contrato de Concessão.

- Analisando a DIJUR-E-113/15⁷, não são apresentados fatos relevantes que possam alterar o Parecer emanado por esta CAENE, às fls.14 e 15, mantendo o mesmo na íntegra.

A Procuradoria, por seu turno, opinou⁸:

"(...)

A dinâmica dos fatos encontra-se bem descrita nos autos, consoantes E-mails de fls. 05/06, Ofício AGENERSA/CAENE nº. 181/2014, Parecer da CAENE, Órgão Técnico da Agência Reguladora, fls. 14/15, Ofício AGENERSA/SECEX, nº. 45 fls. 20, manifestação da Concessionária CEG - às fls.24/25, esclarecimentos solicitados pela Procuradoria da AGENERSA ao Órgão Técnico da Agência Reguladora - CAENE, respondido às fls. 29.

(...)

No caso em voga, verifica-se que a Concessionária infringiu normas estabelecidas quanto ao serviço adequado - Lei 9.987, de 13 Fevereiro de 1995 e, também, no tocante ao Contrato de Concessão, cujas manifestações não ilidiram sua responsabilidade quanto aos fatos transcritos nos autos administrativos, inclusive comprovando-se que o atendimento prestado pela Delegatária não foi eficiente, descumprimento o § 3º da Cláusula Primeira e tampouco condizente com prazo estipulado no Diploma Contratual no Anexo II, Parte 2, item 13-A, pois demorou 7 (sete) dias para a efetivação dos serviços.

(...)

⁷ Fls. 24.

⁸ 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

Serviços Públicos Estadual

Processo nº E-161/003.622/2014

Data 27/11/14 Fls. 51

Rubrica:

Processo nº. : E-12/003.622/2014.
Data de autuação: 27/11/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência 2052014.
Sessão Regulatória: 31/03/2015.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 2052014 que versa sobre demora no fornecimento de gás relativo ao pedido efetuado pela Sr.^a Marisa Gomes da Cunha.

A solicitação do serviço foi realizada pela usuária em 12/11/2014 e aberta na Ouvidoria desta AGENERSA em 19/11/2014, data também do envio à Concessionária. Em 26/11/2014, em resposta as indagações da Ouvidoria, a Concessionária informou que a solicitação foi atendida em 19/11/2014, ou seja, após 7 (sete) dias.

Assim, a CAENE, acertadamente, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro bem como 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. 30/32.

A CEG, mediante razões finais, discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria, entendendo que o atendimento em voga se deu de forma célere e arrazoada, tendo em vista que a cliente solicitou a instalação de gás em 12/11/2014 e em 19/11/2014 já se encontrava com o devido abastecimento, sendo o atendimento efetivando em 07 (sete) dias.

Ao final, requereu o arquivamento do presente processo sem aplicação de penalidade. Subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, pleiteou que, caso seja penalizada, que seja através de advertência.

Nesse contexto, restou evidente a ausência de fundamentos da Concessionária em sua defesa, eis que suas manifestações se limitam a explicar o porquê da falha.

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previsto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão.



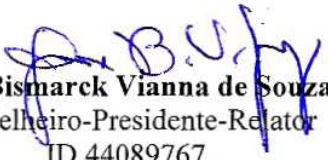
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Jurídicos Estaduais
Processo nº E-12/003.680/2014
Data 07/11/14
Rubrica

Por fim, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora ao atendimento ao 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 advertência pela demora no atendimento na ocorrência n.º 2052014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 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
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 Público Estadual

Processo nº E-181003.622/2014

Data 07/11/14 Fls.: 53

Rubrica:

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 205214

DE 31 DE MARÇO DE 2015.

**Concessionária CEG - Ocorrência registrada na
Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência 2052014.**

**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-
12/003.622/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora no atendimento
na ocorrência n.º 2052014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo
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, 31 de março de 2015.

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

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605

Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076