



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 E-12/003.418/2014
Data 23/07/2014
Rubrica 12.943.427.9

Processo nº:	E-12/003.418/2014
Data de Autuação:	23/07/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência 546376.
Sessão Regulatória:	31 de Março de 2015.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 145¹ de 22/07/2014 encaminhada com objetivo de apurar ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o n°. 546376 pela Sr. Juliana da Silva Pereira, em face da Concessionária CEG.

Na referida CI, a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita: "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n°. 546376, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 27/06/2014 para tratar de reclamação (...) sobre a demora da CEG na ligação do gás de sua residência."

Às fls. 05, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N° 145/2015) foi acostado o histórico do atendimento que consta no sistema de nossa Ouvidoria: "Em 30/06/14, a CEG enviou a seguinte resposta: 'Informamos que, em contato realizado no dia 27/6/2014, foi agendada a vistoria para o dia 30/6/2014, para a retirada da metragem a fim de realizar a construção da instalação interna. Acrescenta que, no dia 12/5/2014, foi realizada vistoria e identificado vazamento, onde cliente ficou de localizar o escapamento e retomaria o contato a fim de se pronunciar se iria querer nova tubulação. No dia 6/6/2014, foi realizada nova vistoria e identificada a necessidade de nova tubulação. O cliente ficou de realizar obras no local e, após a conclusão, retomaria o contato. Esclarecemos que, após a conclusão da construção da instalação interna, será dada a sequência de agendamento para a instalação do medidor para a liberação do fornecimento de gás'.

'(...) Precisam de mais de três meses para o serviço ser concluído. (...) o técnico compareceu a minha residência, creio que devido ter acionado essa instância, para realizar o procedimento de instalação. A instalação não foi concluída. Ficaram de retomar amanhã novamente. Continuarei no aguardo e espero que dessa vez concluam o serviço.'

Então, no dia 15/07/2014 a CEG enviou nova resposta:

¹ Fls. 03.



"Informamos que o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 1/7/2014."

A Concessionária encaminha o trâmite realizado na ocorrência, desde a solicitação de gás até a colocação em carga:

"Cliente solicitou o fornecimento de gás no dia 22/4/2014 e a empreiteira não estava conseguindo contato com os telefones cadastrados no sistema da Companhia."

No dia 29/4/2014, a cliente entrou em contato com a Central de atendimento informando que não tinha recebido nenhum contato até o momento. O operador criou o protocolo de informação (...) e erradamente fechou a ocorrência, motivo pelo qual a empreiteira não visualizou a solicitação."

Em 5/5/2014 a cliente ligou novamente e os seus telefones de contato foram atualizados. Em função de problemas sistêmico nos dias 6, 7 e 8 de maio/2014, não foi possível contato da empreiteira com a cliente para agendar a vistoria."

Em 8/5/2014 (...) novo protocolo no Call Center (...) pela demora de sua solicitação (...) e solicita agendamento para 9/5/2014."

(...) a visita ocorreu no dia 9/5/2014 (...) contudo não foi possível proceder com o atendimento, em função de ausência de um responsável no local."

(...) em contato novamente com a cliente no dia 10/5/2014, agendamos nova visita para o dia 12/5/2014. No ato do atendimento foi identificado escapamento na ramificação, (...) o cliente foi orientado a identificar o problema, e posteriormente entra em contato (...) para dar seguimento ao processo."

(...) no dia 24/6/2014 o cliente informa que finalizou a obra. Nesta data foi feito o agendamento de nova visita para o dia 27/6/2014. (...) na data informada não foi possível proceder com o atendimento, em função da cliente não poder aguardar a realização do procedimento. Vistoria reagendada para o dia 30/6/2014."

(...) em visita realizada no dia 30/6/2014, foram executados 10 metros de ramificação interna e fixada a balsa. Por fim, e como informado acima, o medidor foi instalado no dia 1/7/2014."



Através do OFICIO AGENERSA/SECEX N° 453² de 30/07/2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR N° 447/2014³ de 05 de agosto de 2014, o feito foi distribuído a minha relatoria

A CAENE, às fls.12, emite seu parecer e após resumo dos fatos, conclui: "(...) Diante do exposto foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária devido a demorou na realização da primeira visita para colocação em carga, o que não foi possível devido a exigências. 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."

Remetidos os autos à Procuradoria, para análise e parecer⁴, o jurídico sugere a manifestação da Concessionária ao inteiro teor dos autos.

Instada a se manifestar, a Concessionária, após fazer um breve resumo dos fatos aduz⁵ que: "(...) resta claro que o atendimento em voga se deu de forma arrazoada, vez que posteriormente o cliente em 24/06/2014 informou a finalização da obra e em 31/06/2014, mediante a disponibilidade do mesmo, foi realizada a vistoria sendo o fornecimento liberado no dia 01/07/2014.

Desta forma, visto que se envidaram os esforços para que o cliente fosse atendido de forma arrazoada, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual pela Concessionária, visto que alcançou-se o fim colimado com a prestação do serviço público adequado, sendo a solicitação em voga devidamente atendida."

A Procuradoria desta Agência Reguladora, emite seu parecer final⁶, e entende que: "(...) é possível verificar que a Concessionária declara que houve a demora no atendimento á solicitação, justificando por problemas no Call Center. De acordo com o Anexo II do Contrato de Concessão, na segunda parte, item 13-A, o prazo para a colocação dos medidores é de 48 horas.

² Fls. 08.

³ Fl. 9.

⁴ Fls. 14/15.

⁵ Fls. 23/24.

⁶ Fls. 28/31.



(...) a solicitação da ligação do gás ocorreu em 22/04/2014, consequentemente o prazo para a realização da ligação teria seu termino em 24/04/2014. No entanto, a primeira visita somente aconteceu após três semanas e seis dias da solicitação.

Ainda em sua defesa, a Concessionária afirma ter problemas técnicos, em seu Call Center, com intuito de afastar a responsabilidade pela demora na prestação de seu serviço. Contudo, esta alegação não tem o condão para afastar a sua responsabilidade.

Em primeiro lugar, não há qualquer demonstração de caso fortuito externo ou força maior que venha afastar o nexo de causalidade e sua conduta.

(...)

Em segundo lugar, a primeira parte do Anexo II do contrato de Concessão, mostra claramente que o serviço de atendimento ao público e atendimento telefônico gratuitos são requisitos de qualidade do serviço publico prestado.

(...) a própria Concessionária afirma que o problema no Call Center impossibilitou o inicio do procedimento de ligação de gás, mostra, claramente, que prestou um serviço inadequado.

(...)

É cediço que o fornecimento de gás é essencial para a dignidade humana, portanto, a prestação do serviço deve ser feita com rapidez e eficiência.

(...)

(...) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos perfaz, dentre outros, o rol dos direitos básicos assegurados ao consumidor (...).

Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A".

Instada a apresentar suas considerações finais, a Concessionária encaminha a DIJUR-E-164/2015⁷, após fazer um breve resumos dos fatos a Concessionária alega que "(...) a Concessionária elucidou que no dia 01/07/2014 o fornecimento de gás do cliente foi liberado. Vale ressaltar que a CEG diligenciou

⁷ Fls. 33/34.



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



na realização de vistoria em 09/05/2014 e o cliente estava ausente e na vistoria em 12/05/2014 foram constatadas inadequações que só foram sanadas pelo cliente em 24/06/2014.

(...) diante dos argumentos apresentados, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual, posto que a Concessionária envidou os esforços necessários para que o atendimento fosse realizado de forma célere, em que pese o atendimento ter sido postergado pelo próprio cliente, com o posterior arquivamento do presente regulatório, vez que exaurida a sua finalidade (...)."

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



Processo nº: E-12/003.418/2014
Data de Autuação: 23/07/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 546376.
Sessão Regulatória: 31 de Março de 2015.

VOTO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 145¹ de 22/07/2014 encaminhada com objetivo de apurar ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº. 546376 pela Sr. Juliana da Silva Pereira, em face da Concessionária CEG.

Na referida CI, a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita: "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 546376, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 27/06/2014 para tratar de reclamação (...) sobre a demora da CEG na ligação do gás de sua residência."

Às fls. 05, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N° 145/2015) foi acostado o histórico do atendimento que consta no sistema da Ouvidoria.

A Concessionária encaminha o trâmite realizado na ocorrência, desde a solicitação de gás até a colocação em carga:

"Cliente solicitou o fornecimento de gás no dia 22/4/2014 e a empreiteira não estava conseguindo contato com os telefones cadastrados no sistema da Companhia.

No dia 29/4/2014, a cliente entrou em contato com a Central de atendimento informando que não tinha recebido nenhum contato até o momento. O operador criou o protocolo de informação (...) e erradamente fechou a ocorrência, motivo pelo qual a empreiteira não visualizou a solicitação.

Em 5/5/2014 a cliente ligou novamente e os seus telefones de contato foram atualizados. Em função de problemas sistêmico nos dias 6, 7 e 8 de maio/2014, não foi possível contato da empreiteira com a cliente para agendar a vistoria.

Em 8/5/2014 (...) novo protocolo no Call Center (...) pela demora de sua solicitação (...) e solicita agendamento para 9/5/2014.

¹ Fls. 03.



(...) a visita ocorreu no dia 9/5/2014 (...) contudo não foi possível proceder com o atendimento, em função de ausência de um responsável no local.

(...) em contato novamente com a cliente no dia 10/5/2014, agendamos nova visita para o dia 12/5/2014. No ato do atendimento foi identificado escapamento na ramificação, (...) o cliente foi orientado a identificar o problema, e posteriormente entra em contato (...) para dar seguimento ao processo.

(...) no dia 24/6/2014 o cliente informa que finalizou a obra. Nesta data foi feito o agendamento de nova visita para o dia 27/6/2014. (...) na data informada não foi possível proceder com o atendimento, em função da cliente não poder aguardar a realização do procedimento. Vistoria reagendada para o dia 30/6/2014.

(...) em visita realizada no dia 30/6/2014, foram executados 10 metros de ramificação interna e fixada a báscula. Por fim, e como informado acima, o medidor foi instalado no dia 1/7/2014."

Através do OFICIO AGENERSA/SECEX Nº 453² de 30/07/2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 447/2014³ de 05 de agosto de 2014, o feito foi distribuído a minha relatoria

A CAENE, às fls.12, emite seu parecer e, conclui: "(...) Diante do exposto foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária devido a demorou na realização da primeira visita para colocação em carga, o que não foi possível devido a exigências. 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."

Remetidos os autos à Procuradoria, para análise e parecer⁴, o jurídico sugere a manifestação da Concessionária ao inteiro teor dos autos.

Instada a se manifestar, a Concessionária, após fazer um breve resumo dos fatos aduz⁵ que: "(...) resta claro que o atendimento em voga se deu de forma arrazoada, vez que posteriormente o cliente em 24/06/2014 informou a finalização da obra e em 31/06/2014, mediante a disponibilidade do mesmo, foi realizada a vistoria sendo o fornecimento liberado no dia 01/07/2014.

² Fls. 08.

³ Fl. 9.

⁴ Fls. 14/15.

⁵ Fls. 23/24.



Desta forma, visto que se envidaram os esforços para que o cliente fosse atendido de forma arrazoada, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual pela Concessionária."

A Procuradoria desta Agência Reguladora, emite seu parecer final⁶, e entende que: "(...) é possível verificar que a Concessionária declara que houve a demora no atendimento à solicitação, justificando por problemas no Call Center. De acordo com o Anexo II do Contrato de Concessão, na segunda parte, item 13-A, o prazo para a colocação dos medidores é de 48 horas.

(...) a solicitação da ligação do gás ocorreu em 22/04/2014, consequentemente o prazo para a realização da ligação teria seu término em 24/04/2014. No entanto, a primeira visita somente aconteceu após três semanas e seis dias da solicitação.

Ainda em sua defesa, a Concessionária afirma ter problemas técnicos, em seu Call Center, com intuito de afastar a responsabilidade pela demora na prestação de seu serviço. Contudo, esta alegação não tem o condão para afastar a sua responsabilidade.

(...) a primeira parte do Anexo II do contrato de Concessão, mostra claramente que o serviço de atendimento ao público e atendimento telefônico gratuitos são requisitos de qualidade do serviço público prestado.

(...) a própria Concessionária afirma que o problema no Call Center impossibilitou o início do procedimento de ligação de gás, mostra, claramente, que prestou um serviço inadequado.

(...)

É cediço que o fornecimento de gás é essencial para a dignidade humana, portanto, a prestação do serviço deve ser feita com rapidez e eficiência.

Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A".

Instada a apresentar suas considerações finais, a Concessionária encaminha a DIJUR-E-164/2015⁷, após fazer um breve resumo dos fatos a Concessionária alega que "(...) a Concessionária elucidou que no dia 01/07/2014 o fornecimento de gás do cliente foi liberado. Vale ressaltar que a CEG diligenciou

⁶ Fls. 28/31.

⁷ Fls. 33/34.



na realização de vistoria em 09/05/2014 e o cliente estava ausente e na vistoria em 12/05/2014 foram constatadas inadequações que só foram sanadas pelo cliente em 24/06/2014.

(...) diante dos argumentos apresentados, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual, posto que a Concessionária envidou os esforços necessários para que o atendimento fosse realizado de forma célere, em que pese o atendimento ter sido postergado pelo próprio cliente, com o posterior arquivamento do presente regulatório, vez que exaurida a sua finalidade (...)."

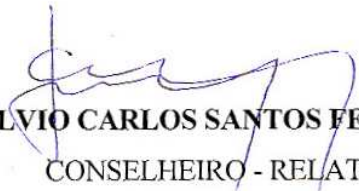
Da análise dos autos, resta evidente a falha na prestação do serviço na presente ocorrência, uma vez que a Concessionária CEG deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em virtude da natureza do serviço concedido, em especial, o Princípio da Prestação do Serviço Público adequado, razão pela qual sua conduta é passível de penalidade com base no que dispõe a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Presente as razões expostas, e levando em consideração os posicionamentos da CAENE e da Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pelos fatos que ensejaram a ocorrência nº. 546376, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É como voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2492, DE 31 DE MARÇO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 546376.

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-12/003.418/2014, por unanimidade,

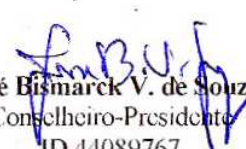
DELIBERA:

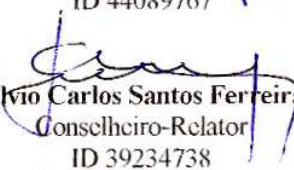
Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

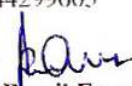
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

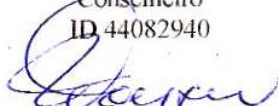
Rio de Janeiro, 31 de Março de 2015.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076