



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.139/2015

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Data 02/03/2015 Fls.: 40

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado Rubrica: Janeiro 49393976

Processo nº : E-12/003.139/2015
Data de autuação: 02/03/2015
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência nº. 367 2015.
Sessão Regulatória: 26/05/2015

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista o disposto na CI AGENERSA/OUVID nº. 025/2015, que solicita informações sobre como proceder com relação à ocorrência nº. 367 2015, encaminhada à CEG RIO em 26/01/2015, na qual o usuário Phillipe Queiroz relata demora no atendimento de pedido de religação de gás em sua residência, solicitada em 30/12/2014.

Às fls. 04, encontra-se acostado aos autos cópia de correspondência eletrônica mantida entre a Ouvidoria desta AGENERSA e a Delegatária, na qual esta última apresenta histórico de atendimento nos termos abaixo:

"29/12 - Cliente anterior realizou contato com o call center solicitando a baixa;

2/1 - Solicitação de gás;

5/1 - Cliente entrou em contato para saber sobre sua solicitação;

20/1 - O cliente entrou em contato relatando que não entraram em contato com ele, o Sr. Phillipe foi informado que foram feitas tentativas de contato sem sucesso;

23/1 - Foi realizado agendamento para o dia 24/1;

24/1 - O fornecimento de gás foi liberado. Número de cliente: 5078146".



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-12/003.139/2015

Data 02/03/2015 Fls.: 41

Rubrica: 4.359-39 Ho.

Consta, às fls. 09, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 482/2015, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Oportunizada à Concessionária manifestar-se, a mesma, através da carta de fls. 19/20, informa que *"O atendimento ocorreu no dia agendado com o cliente e, por não ser encontrada nenhuma irregularidade, o gás foi liberado no mesmo dia"*; e defende ter atuado de forma diligente, adotando todas as medidas cabíveis para atender à solicitação do usuário.

Analisando os fatos, a CAENE discorre que *"O Reclamante informa que solicitou o fornecimento de gás em 30DEZ2014, a Concessionária informa a data de 02JAN2015. De qualquer forma, o imóvel só entrou em carga na data de 24JAN2015, 25 ou 22 dias (dependendo da data considerada) após a solicitação, prazos bem superiores ao prazo de 48 horas preconizado no Anexo II, Parte II, Item 13A, do Contrato de Concessão"*; aponta que *"A Concessionária não comprovou que informou ao Reclamante que o prazo contratual para religação era de 48 horas e que, motivado por decisão do próprio Reclamante, este prazo não foi cumprido. Também não relatou fato relevante que impediu-a de cumpri-lo, ao contrário, conforme sua própria defesa"*; razões pelas quais defende que *"Sem fatos que comprovem impossibilidade, por motivo alheio a própria vontade, a Concessionária descumpriu a cláusula contratual citada, devendo ser punida pela infração"*.

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA sublinha que *"(...) a Delegatária justifica que a o prazo de religação não foi cumprido por decisão do próprio cliente, mas não relatou o fato relevante que impediu-a do cumprimento temporal estabelecido no Contrato de Concessão"*; que tal assertiva vai de encontro com a narrativa do usuário; razões pelas quais *"(...) com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos (...), 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"*.

Mediante o ofício de fls. 33, a assessoria de meu Gabinete comunica à CEG RIO a conclusão da instrução do presente feito e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.



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-12/003.139/2015

Data 02/03/2015 Fls.: 42

Rubrica: 43593976

Consta às fls. 34/36 comprovante de envio de cópia integral do presente feito à Concessionária, mediante correspondência eletrônica.

Às fls. 38/39, encontra-se disposta a carta DIJUR-E-652/15, pela qual a Delegatária repisa que o atendimento ocorreu no dia agendado com o cliente, sendo o fornecimento liberado no mesmo dia. No mais, reitera os argumentos anteriormente apresentados.

É o Relatório


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.139/2015

Data 02/03/2015 Fls.: 43

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Rubrica:

43593976

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº : E-12/003.139/2015
Data de autuação: 02/03/2015
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência nº. 367 2015.
Sessão Regulatória: 26/05/2015

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista o disposto na CI AGENERSA/OUVID nº. 025/2015, que solicita informações sobre como proceder com relação à ocorrência nº. 367 2015, encaminhada à CEG RIO em 26/01/2015, na qual o usuário Phillipe Queiroz, residente à Rua Oseas Rodrigues Stª Rita, nº. 303, bloco 19, apto 203, Lagoa de Macaé, RJ, relata demora no atendimento de pedido de religação de gás em sua residência, solicitada em 30/12/2014 e somente atendida em 24/01/2015.

Em sua defesa, a Concessionária se limita a informar que foram realizadas "tentativas de contato sem sucesso"¹; que o atendimento ocorreu na data agendada com o cliente; e que agiu de forma diligente na solução da questão.

Compulsando os autos, verifico que a Concessionária, em momento algum, demonstra, por meio de documentos, qualquer dificuldade em contatar o cliente, de modo a atender sua solicitação dentro do prazo contratual, tais como gravações telefônicas ou correspondências eletrônicas encaminhadas ao mesmo.

Não há, igualmente, qualquer informação de inadequações na residência do mesmo, que impedissem o atendimento de seu pleito no prazo contratual.

¹ Fls. 04.



Pelo contrário. Na correspondência eletrônica de fls. 05, encaminhada à Ouvidoria desta AGENERSA, o usuário relata erros por parte da CEG RIO no cadastro de seus dados, agendamentos não cumpridos e ausência de qualquer contato da companhia para a solução de sua solicitação. Todos os contatos realizados com a Delegatária partiram do próprio usuário.

É de pleno conhecimento da Concessionária que o Contato de Concessão assina prazos expressos para atendimento aos usuários, que na hipótese em tela, é de 48 (quarenta e oito) horas para a colocação do cliente em carga.

O citado prazo somente poderia ser desrespeitado, mediante a apresentação de justificativas pela Companhia, devidamente acompanhadas dos correspondentes comprovantes, diligência que deixou de adotar, mantendo-se inerte.

Não é demais lembrar que este Colegiado já firmou entendimento no sentido de que meras alegações, desacompanhadas dos respectivos documentos comprobatórios, não podem ser acatadas, já que a Concessionária não é hipossuficiente para a produção das provas constitutivas de seus direitos.

Desta forma, identificada a infração contratual, cabem à Concessionária as penalidades decorrentes da inobservância dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Instrumento Concessivo, cuja dosimetria deve observar o lapso temporal utilizado pela mesma para a solução da questão, em homenagem aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

Estes, inclusive, são os entendimentos manifestados pela CAENE e Procuradoria, uníssonas em apontar os descumprimentos praticados pela Delegatária.

Por fim, como bem observado pela CAENE, há uma pequena divergência entre as datas de solicitação do serviço informadas pelo usuário e Concessionária; este informa que solicitou a ligação de gás em 30/12/2014 e aquela informa que tal pleito ocorreu em 02/01/2015.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.139/2015

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Data 02/03/2015 Fls.: 45

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Rubrica: [Assinatura] 4359 3976

Para fins de avaliação do descumprimento contratual, essa diferença de 02 (dois) dias não se mostra relevante, vez que o prazo foi em muito ultrapassado, vez que, como acima informado, a Concessionária possuía 48 (quarenta e oito) horas para atender à solicitação do cliente e somente o fez mais de 20 dias depois, sem qualquer justificativa.

Assim, identificada a falha na prestação do serviço, cabe à CEG RIO a aplicação de penalidade, com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem como no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007.

Em razão do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG RIO 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 a data de 30/12/2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à solicitação do usuário;
- 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



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-139/2015

Data 02/03/2015 Fls: 46

4359 3976

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 2554

, DE 26 DE MAIO DE 2015.

CONCESSIONÁRIAS CEG RIO - OCORRÊNCIA nº. 367 2015.

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-12/003/139/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO 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 a data de 30/12/2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à solicitação do usuário;

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, 26 de maio 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