



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-12/003/463/2015

Data 10/11/15 Fls.: 50

Rubrica: 43666666

Processo nº.: E-12/003/463/2015
Autuação: 10/11/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Nº 2015/005599.
Sessão Regulatória: 28 de junho de 2016

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 112, de 08/10/15, que trata da ocorrência de nº. 2015/005599 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) registrei, em 21/09/15, a Ocorrência nº 201500599 para tratar da reclamação do Sr. Gilvan Almeida, enviada por email a esta Ouvidoria, e também à Secex, em 19/09/15".

Conforme consta no e-mail enviado, o cliente reclama que: "(...) Venho por meio deste informar minha grande insatisfação e descaso com o cliente pois solicitei junto a companhia de gás CEG uma instalação. No dia 8.8.15 foi feito um atendimento de vistoria e segundo o técnico teria que ser feito uma construção de medida ao alto e a CEG entraria em contato agendando o serviço. Só que até o presente momento ninguém entrou em contato comigo e ainda estou sem gás a mais de um mês (...)".

Assevera a Ouvidoria que "(...) No dia 24/09/15, a Concessionária respondeu: Informamos que o cliente solicitou gás no dia 6/8/15. Abaixo o histórico dessa ocorrência:

- 8/8: Visita para verificar as condições de segurança do imóvel (Fogão Electrolux a ser instalado e convertido, inexistência de ventilação superior, inexistência de medida ao alto);
- 13/8: Cliente entrou em contato e solicitou nova visita para o dia 15/8;
- 15/8: Visita realizada. Cliente ausente;
- 23/9: Agendado com o cliente a visita de inspeção para instalação do medidor no dia 26/9, no turno da tarde".

Registra a Ouvidoria que "(...) Em 25/09, encaminhei email ao cliente pedindo informação das informações acima, e em 29/9 enviei novo email solicitando que confirmasse a instalação do medidor no dia 26/9". Em razão de não ter obtido resposta, fez contato telefônico com o cliente, em 8/10/15 e o mesmo confirmou que "(...) o medidor foi instalado no dia informado e que está tudo devidamente solucionado".



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-12/003/463/2015
Data 10 / 11 / 15 Fls.: 51
Rubrica: 43666566

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 509, de 24/11/15, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Através da correspondência DIJUR-E-1609/15, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 083/15, encaminha o histórico dos atendimentos prestados ao cliente e ratifica as informações apresentadas à Ouvidoria da AGENERSA.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) O presente processo trata da Ocorrência 2015005599, enviada à CEG em 07/07/15, onde o cliente reclama sobre a demora na instalação de Gás em sua residência". Acrescenta que, analisando o histórico da ocorrência e emails, temos os seguintes pontos a considerar: "(...) No dia 24/09/15, a Concessionária enviou a seguinte resposta; "Informamos que o cliente solicitou Gás no dia 06/08/15.

Abaixo o histórico dessa Ocorrência:

08/08/15	Visita para verificar as condições de segurança do imóvel (Fogão Electrolux a ser instalado e convertido, inexistência de ventilação superior, inexistência de medida ao alto.
13/05/15	Cliente entrou em contato e solicitou nova visita para o dia 15/08/15
15/08/15	Visita realizada. Cliente ausente.
23/09/15	Agendado com o cliente a visita de inspeção para instalação do medidor em 26/09/15, no turno da tarde.

Registra a CAENE que "(...) Em resposta ao Ofício CAENE Nº 083/15, (...) a Concessionária enviou a DIJUR-E-1609/15 (...), com informações citadas anteriormente (...) e outras informações complementares:

29/08/15	A equipe compareceu ao local. Serviço reagendado para o dia 05/09/15, na parte da manhã
19/09/15	Cliente entra em contato: Ciente que não consta no sistema nenhuma Ordem de Serviço para sanar sua exigência, o mesmo cliente que deverá contratar uma empresa particular.
21/09/15	Aberta Ocorrência na AGENERSA.
26/09/15	O medidor é instalado pela equipe técnica.



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-12/003/463/2015
Data 10/11/15 Fls.: 52
Rubrica: 43666566

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003/463/2015
Data 10/11/2015
Data da Notificação: 28/06/2016
Responsável: [Assinatura]

Por fim, conclui a CAENE que "(...) Diante do exposto, foi possível a instalação do medidor em prazo razoável, na demanda para a prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, não cumprindo os prazos estipulados no Anexo II, Parte 2, Item 15-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

Expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 03/2016, de 04/01/16, à Concessionária, solicitando pronunciamento, tendo em vista o parecer da CAENE.

Atendendo a ofício CODIR/MF nº 03, a Concessionária esclarece que "(...) Trata-se de processo instaurado com base na reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2015/005599, realizada pelo Sr. Gilvan Almeida, sobre uma suposta demora na ligação de gás. (...) Após diversas solicitações de reagendamento e ausência do local de instalação por parte exclusiva do cliente, além da demora do mesmo em solucionar os problemas apontados pelo técnico da Concessionária, que eram de sua única e exclusiva responsabilidade, foi instalado o medidor dentro de prazo razoável".

Acrescenta a CEG que "(...) A Concessionária entende que ao se sopesar quanto a atual base de clientes da CEG ser constituída de aproximadamente 900 mil unidades consumidoras, para cada uma das ocorrências em que a Concessionária supostamente não atendeu no prazo arrazoado, existem milhares de outras ocorrências atendidas satisfatoriamente. (...) Dessa forma, entendemos que a Concessionária buscou atender à solicitação do cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade" e "(...) pugna-se que, no máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador".

Em novo despacho da CAENE, registra que "(...) A Concessionária entende que buscou atender à solicitação do cliente, com o medidor instalado em prazo razoável, porém apesar dos agendamentos sem êxito com o cliente, demorou aproximadamente 51 dias para a instalação do medidor, considerando da data da solicitação de Gás, em 06/08/15, descumprindo o prazo estipulado no contrato de Concessão". Por fim, esclarece que "(...) analisando a DIJUR-E-033/16, não são apresentados fatos relevantes que possam alterar o Parecer emanado desta CAENE".



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-12/003/463/2015

Data 10/11/15 Fls.: 53

Rubrica: 43666506

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Procuradoria, através de despacho, de 04/05/16, informa que "(...) Trata-se de processo regulatório para apurar as causas e a eventual responsabilidade da Concessionária CEG em relação à demora na instalação de gás na residência de cliente". Esclarece que "(...) 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 de serviço".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) houve responsabilidade da Concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do Contrato de Concessão, conforme documentação disposta no administrativo, com ênfase para as análises da área técnica da Agência Reguladora, CAENE. (...) Na própria manifestação da Concessionária CEG, verificamos que o prazo estabelecido no Contrato de Concessão não foi observado. fls.34 "(...) foi instalado o medidor dentro de prazo razoável", ora, o instrumento concessivo não fala em prazo razoável e sim em prazo, que está disposto no Anexo II" e "(...) Admite ainda ser penalizada, com "(...) penalidade de advertência como medida de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente regulador" fls.34".

Por fim, conclui que "(...) com a observação da documentação presente no administrativo e ainda, com base nas manifestações da CAENE, 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 (...), Anexo II, Parte 2, item 13-A".

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 031/2016, a Concessionária, através da DIJUR-E-537/16, reitera seus argumentos já expostos nos autos e entende que "(...) buscou atender à solicitação do cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade". Por fim, pugna-se que "(...) seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID-4356807-6



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-12/003/463/2015
Data 10/11/15 Fls.: 54
Rubrica: 43666566

Processo nº.: E-12/003/463/2015
Autuação: 10/11/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Nº 2015/005599.
Sessão Regulatória: 28 de junho de 2016

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 2015/005599 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

- Conforme documentos constantes nos autos, o cliente iniciou seu reclamo junto à Ouvidoria desta Agência, salientando que solicitou à CEG instalação de gás, tendo sido informado por técnico da Concessionária, em 08/08/15, da necessidade de realizar previamente um serviço e que a companhia, posteriormente, entraria em contato para agendamento, o que não ocorreu.

A teor das informações prestadas pela Ouvidoria, o cliente, através de contato telefônico, confirmou que o assunto está devidamente solucionado, tendo o medidor sido instalado em 26/09/15.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia constatou uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, considerando a demora na realização da visita e de instalação do medidor, descumprindo os prazos estipulados no Anexo II, Parte 2, Item 13-A¹, colocação/ retirada/ substituição de medidores, vistoria de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

¹ - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

- ◆ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ◆ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ◆ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ◆ orçamento de ramal, 72 horas;
- ◆ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ◆ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ◆ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- ◆ execução de ramais, 30 dias(3);
- ◆ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ◆ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



Por sua vez, a Concessionária não concorda com os apontamentos da CAENE, afirmando, em sua defesa, que o cliente solicitou gás no dia 06/08/15 e, após diversas solicitações de reagendamento e ausência do local de instalação por parte exclusiva do cliente, além da demora do mesmo em solucionar os problemas apontados pelo técnico da Concessionária, que eram de sua única e exclusiva responsabilidade, foi instalado o medidor dentro de prazo razoável.

Argumenta pela quantidade de clientes atendidos satisfatoriamente, que buscou solucionar o pedido realizado, a constante melhoria para reduzir casos semelhantes e, por isso, entende não merecer aplicação de penalidade. Ao final, em linha com o princípio da eventualidade, pugna que, no máximo, seja tão somente advertida.

A Procuradoria, em mesma sintonia com a Câmara Técnica de Energia, opinou pela aplicação de sanções previstas contratualmente.

Pelo que vislumbrei, há elementos nos autos suficientes para comprovar a responsabilidade da Concessionária CEG, em razão do descumprimento de prazo contratual estabelecido para o serviço solicitado e, por isso, entendendo restar configurada a falha na prestação de serviço.

Embora, neste caso, possa ser constatado o empenho da Concessionária em resolver o pedido do cliente de forma satisfatória, o mesmo não pode ser afirmado com relação à prestação do serviço demandado, motivo de sua penalização.

Desta forma, considerando a solicitação do cliente, em 06/08/15, conforme esclarecimento prestado pela própria Concessionária e o prazo previsto de 24 (vinte e quatro) horas para colocação do medidor, a Concessionária ficou em mora a partir de 08/08/15, permanecendo o cliente sem o devido atendimento por aproximadamente 2 (dois) meses, considerando que a resolução da ocorrência tenha se dado em 26/09/15.

Entendo que a penalidade de multa, que será proposta encontra-se em um nível módico bastante razoável, considerando, para tanto, o percentual previsto no dispositivo em que se enquadra a conduta da Concessionária, visando, com essa medida, incentivar a Concessionária a buscar cada vez mais a melhoria de seus serviços.

[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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.463/2015

Data 09/11/15 Fls.: 56

Rubrica: 43666566

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG 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, considerando aqui o mês de agosto/2015, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17², VI³, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

¹ Art. 14 - Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

- GRUPO I - Até 0,01 % (um centésimo por cento);
- GRUPO II - Até 0,04 % (quatro centésimos por cento);
- GRUPO III - Até 0,07 % (sete centésimos por cento);
- GRUPO IV - Até 0,10% (um décimo por cento).

² Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justô motivo: (...)

³ VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



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-12/003/463/2015
Data 10 / 11 / 15 Fls.: 57
Rubrica Rio de Janeiro 43666566

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2928 , DE 28 DE JUNHO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 2015/005599.

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-12/003/463/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

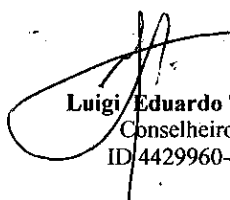
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de agosto/2015, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.


Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

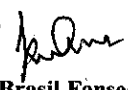
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

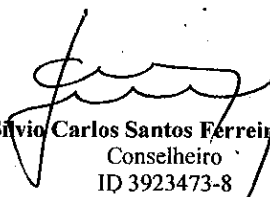
Rio de Janeiro, 28 de junho de 2016.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Sívio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8