



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 n.º E-12/003/367/2015
Data 27/08/15
Número 1D 4345648-0

Processo n.º: E-12/003/367/2015
Autuação: 27/08/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrência n.º 2015/003670
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2016

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N.º. 094, de 20/08/15, que trata da ocorrência de n.º. 2015003670 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 2015003670, enviada à CEG em 07/07/15 para tratar da reclamação da Sr.ª Andrea Guerra Gomes sobre a demora na instalação do gás no estabelecimento comercial FGM Incorporação e Agropecuária Ltda".

Dispõe a Ouvidoria desta Agência da resposta apresentada pela Concessionária, a seguir: "(...) Informamos que o cliente solicitou gás no dia 16/06. Esclarecemos que a visita para verificar as condições de segurança no imóvel ocorreu no dia 7/7. Nesta data, o medidor foi instalado conforme as normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais)".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No dia de hoje, enviei uma SMS solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente, e recebi o seguinte retorno: "Informamos que o cliente solicitou gás no dia 16/6. Histórico:

- 16/6 => Cliente solicitou gás;
- 30/6=> Cliente entrou em contato para saber o andamento de sua solicitação;
- 3/7=> Cliente realizou novo contato;
- 7/7=> Instalação do medidor.

Por fim, conclui a Ouvidoria que: "(...) Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".



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 n.º E-12/003/367/2015
Data 27/08, 15ª. 48
Rubrica: Reuniao ID 4345648-0

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º 502, de 16/09/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

Expedido o Ofício AGENERSA/CAENE n.º 069/15, de 01/10/15, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 2015003670, tendo, através da correspondência DIJUR-E-1366/15, a Concessionária CEG, encaminhado o histórico dos atendimentos prestados à cliente, ratificando as informações apresentadas à Ouvidoria da AGENERSA.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia informa que "(...) *Analizando o histórico da ocorrência, (...) foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento à cliente, na demora para a realização da visita e de instalação do medidor, descumprido os prazos estipulados no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/ retirada/ substituição de medidores, vistoria de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão*".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/MF n.º 100/2015, em 27/10/15, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 23/25, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-1474/2015, de 09/11/15, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF n.º 100/2015, informando não concordar com o parecer da CAENE e que "(...) *não houve má prestação de serviço por parte da CEG no atendimento a cliente capaz de ensejar aplicação de qualquer sanção, razão pela qual a presente ocorrência não merece prosperar, devendo o presente processo regulatório ser arquivado, de acordo com o que se passará a expor*".

Acrescenta a Concessionária que "(...) *A CEG tem cumprido todas as condutas caracterizadoras de boas práticas e obrigações contidas no Contrato de Concessão, seguindo comportamento adequado às normas vigentes em todas as etapas das atividades típicas da companhia, principalmente quanto ao atendimento de seus clientes*" e "(...) *No histórico da ocorrência, constatarem-se as seguintes situações:*



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 n.º E-12/003/367/2015
Data 27/08/15 p. 49
Rubrica: Ruyca ID 4345648-0

(i) Após a implantação do sistema ZEUS, os usuários das agências não ficaram com perfil para contratar o tipo de mercado aplicável ao cliente;

(ii) O sistema ZEUS apresentou problemas técnicos no período compreendido entre a solicitação da cliente e visita para verificar condições de segurança e instalação do medidor; e,

(iii) Em razão dos problemas do sistema, a equipe técnica de instalação não visualizou o pedido no sistema, sendo atendido através de ordem de serviço manual gerada diretamente pela CEG.

Definitivamente, a CEG não cometeu qualquer ato reprovável, capaz de gerar danos à cliente ou à Administração Pública, na verdade a conduta imputada à Companhia foi um caso fortuito, uma falha do sistema informatizado".

Por fim, conclui que "(...) a Concessionária buscou atender à solicitação da cliente, de modo que não se sustenta aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade. (...) Subsidiariamente, em linha com o princípio da eventualidade, pede-se que seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária em mitigar a incidência de casos semelhantes ao objeto dos presentes autos e pugna-se que, em máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de atmoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador".

A CAENE, em seu novo parecer, argumenta que "(...) A Concessionária considera de forma equivocada que não houve má prestação de serviço por parte da CEG, porém informa que o sistema Zeus apresentou problemas técnicos no período compreendido entre a solicitação da cliente e visita para verificar as condições de segurança e instalação do medidor. O atendimento à cliente demorou aproximadamente 21 (vinte e um) dias, para a visita e instalação do medidor, considerando da data de solicitação de Gás, 16/06/15, descumprindo o prazo estipulado no Contrato de Concessão" e "(...) Analisando a DIJUR-E-1474/15, não são apresentados fatos relevantes que possam alterar o Parecer emanado por esta CAENE, às fls.20 e 21, mantendo o mesmo na íntegra".

Em 24/11/15, a Ouvidoria desta Agência informa que confirmou, através de email, com o cliente que o problema foi devidamente solucionado pela CEG dias após sua reclamação junto a esta Ouvidoria.



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 n.º E-12/003/367/2015
Data 27 08, 15 de Set de 2015
Rubrica: Revisor ID 4345648-0

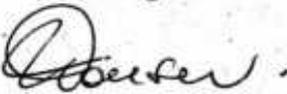
Remetidos os autos à Procuradoria, para o devido parecer, aquele órgão jurídico, em 14/12/15, informa que "(...) No caso em voga, verifica-se que a Concessionária infringiu normas estabelecidas quanto ao serviço adequado e também no tocante ao contrato de Concessão, cujas manifestações não ilidiram sua responsabilidade quanto aos fatos transcritos nos autos administrativos. (...) Demais disso, alegar que a demora no atendimento à solicitação do cliente não lhe causou dano expresso e os esforços despendidos pela Ceg para solucionar o mais breve possível a solicitação, devem ser menos ainda considerados, porque os prazos contratualmente previstos devem ser rigorosamente observados pela Companhia, não lhe cabendo atendê-los ou não, conforme a sua conveniência".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Destarte, o interregno utilizado pela Concessionária para atender à solicitação do usuário restou injustificado, mesmo tendo a Delegatária solucionado o problema, o que não exime dos descumprimentos verificados quanto aos prazos estipulados no Anexo II, parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, vistoria de instalações interna, bem como a Cláusula 1º, § 3º, corroborando assim, o parecer de fls.20/21, da CAENE".

A Procuradoria, em mesma sintonia da CAENE, opina "(...) pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato".

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º 119/2015, a Concessionária, através da DIJUR-E-1692/2015, reitera seus argumentos já expostos nos autos e assinala que "(...) a CEG não cometeu qualquer ato reprovável, capaz de gerar danos à cliente ou à Administração Pública, por sua vontade, na verdade a conduta imputada à Companhia foi um caso fortuito, uma falha do sistema informatizado, que (...) estão sendo tomadas providências para que não ocorra novamente" e, por fim, entende que (...) "não se sustenta aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade" (...) "e pugna-se que, em máximo, 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

Processo n.º: E-12/003/367/2015
Autuação: 27/08/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrência n.º 2015/003670
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2016

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o n.º. 2015/003670 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Segundo relato dos autos, em síntese, a cliente reclama da Concessionária, em razão da demora na instalação do gás no estabelecimento comercial FGM Incorporação e Agropecuária Ltda., solicitada em 16/06/15. Conforme consta no processo, foi realizada visita para verificar as condições de segurança no imóvel em 07/07/15, ocasião em que o medidor foi instalado de acordo com as normas do RIP.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia constatou uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento à 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, não ter havido má prestação de serviço capaz de ensejar aplicação de sanção, tendo em vista encontrar-se cumpridas todas as condutas caracterizadoras de boas práticas e obrigações contidas no Contrato de Concessão.

Esclarece a Delegatária que, após a implantação do sistema ZEUS, surgiram problemas técnicos no período compreendido entre a solicitação da cliente e a visita para verificar as condições de segurança e instalar o medidor e, em razão dos problemas do sistema, a equipe técnica de instalação não visualizou o pedido no sistema, sendo atendido através de ordem de serviço manual gerada diretamente pela CEG.

A Procuradoria, em seu parecer, acompanha a manifestação da CAENE e, pelos documentos juntados aos autos, recomenda a 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, entendo restar configurada a falha na prestação de serviço.

Embora, neste caso, possa ser constatado o empenho da Concessionária em resolver o pedido da cliente de forma satisfatória, o mesmo não pode ser afirmado com relação à presteza no serviço demandado, motivo de sua penalização.

Desta forma, considerando a solicitação do cliente, em 16/06/15, 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 17/06/15, permanecendo a cliente sem o devido atendimento por 21 (vinte e um) dias, considerando a resolução da ocorrência em 07/07/15.

Entendo que a penalidade de multa que será proposta encontra-se em um nível módico bastante razoável, considerando para tanto o percentual¹ previsto no dispositivo que se enquadra a conduta da Concessionária, visando, com essa medida, incentivar a Concessionária a buscar cada vez mais a melhoria de seus serviços.



Processo n.º E-12/003/367/2015
Data 27/08/15 53
Rubrica: Reuniao ID 4345648-0

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

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 junho/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 da 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

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 justo 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.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/367/2015
Data 27/08, 15 de 54
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

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 2797, DE 28 DE JANEIRO DE 2016.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIA Nº 2015/003670.**

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-12/003/367/2015, por unanimidade,

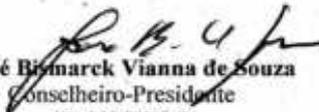
DELIBERA:

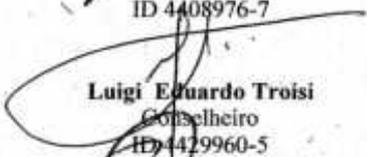
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de junho/2015, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 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 da cliente.

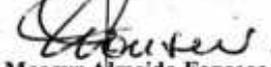
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

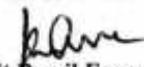
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de janeiro 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


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8