



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-12/003.352/2014
Data 02/06/2014 nº: 339
Rubrica *CEB* ID 44395604

Processo nº:	E-12/003.352/2014
Autuação:	02/06/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 545907 - Concessionária CEG.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado¹ para apurar a ocorrência nº 545907, registrada na Ouvidoria em 22/05/2014, "sobre a demora da CEG na ligação do gás solicitada em 14/05/2014."

Em 28/05/2014, a Ouvidoria informa que: "no mesmo dia 22/05/2014, A CEG enviou ao cliente a seguinte resposta, com cópia para esta Ouvidoria:

'Prezado Senhor José Paulo, informamos que a visita de inspeção para instalação do medidor está agendada para amanhã, 23/05, no turno da tarde. Solicitamos por gentileza, que o senhor entre em contato caso a data não esteja de acordo com sua comodidade.'

No dia 23/05/2014, cliente enviou email confirmando a solução do problema: *'Prezada Senhora Maria Clara Canedo, finalmente, o gás foi instalado em minha residência. Agradeço sua preciosa ajuda.'*

Ainda no dia 23/05, enviei à CEG uma SNS, solicitando o histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente, e, em 27/05, recebi a seguinte resposta:

'Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 13/05/2014. Esclarecemos que, devido a uma falha do atendimento, o cliente só teve a primeira visita no dia 20/05, quando foram verificadas as condições de segurança do imóvel. No dia 21/05, o técnico esteve no local para realizar a instalação do medidor,

¹ CI AGENERSA/OUVID Nº 116.



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-12/003.352/2014
Data 02/06/2014 fls: 40
Substância *PEB* ID 44345604

mas o cliente estava ausente. Acrescentamos que o medidor foi instalado no dia 23/05, conforme as normas do RIP'."

De acordo com o histórico de atendimento - fls. 04/05, a Ouvidoria juntou email enviado pelo cliente: *"Prezados Senhores, Faço esta reclamação, pela terceira vez, através da Ouvidoria, sem obter retorno. Será que vou precisar ir à Justiça para ter direito ao serviço de instalação de gás em minha nova residência alugada? Solicitei dia 14/05 a instalação do serviço. Foi agendada para o dia 16/05 a visita técnica, para a parte da manhã, o que NÃO ocorreu. Liguei no mesmo dia para a CEG solicitado urgência no atendimento . O mesmo foi remarcado para a segunda-feira, dia 19/05. O técnico da empresa TECH Gás Serviços Técnicos (com muita má vontade) ficou de retornar no dia seguinte para ligar o gás. Voltou, mas não ligou, afirmando que uma outra equipe faria outra inspeção no dia seguinte, o que não ocorreu. Eu e minha esposa ficamos o dia inteiro em casa aguardando a visita do mesmo. Constatei com o porteiro, que me afirmou que não houve a visita do técnico. Até o presente momento, dia 22/05, ainda estou aguardando a visita do técnico. Solicito retorno com URGÊNCIA da CEG na resolução deste caso. Grato, José Paulo Moura Antunes."*

Às fls. 08, consta a distribuição² do presente processo para minha Relatoria.

Instada³ pela CAENE a se manifestar, a CEG⁴ encaminha o histórico da ocorrência, registrado no sistema da empresa, informando que *"o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 13/5/14.*

Esclarecemos que devido a uma falha do atendimento o cliente só teve o primeira visita no dia 20/05, quando foi verificada as condições de segurança do imóvel.

No dia 21/05, o técnico esteve no local para realizar a instalação do medidor, mas o cliente estava ausente.

² Resolução do CODIR nº 442.

³ OFÍCIO CAENE Nº 103/14.

⁴ DIJUR-E-1241/14.



Acrescentamos que o medidor foi instalado no dia 23/05, conforme as normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais)."

Às fls. 16/17, a CAENE, após relatar o histórico da ocorrência, afirma que "foi possível constatar que houve demora na realização da primeira visita, por uma falha no atendimento, descumprindo assim a Concessionária, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação, retirada e substituição de medidores."

Instada⁵ a manifestar suas considerações, através da minha Assessoria, a CEG, após o deferimento⁶ do pedido de dilação de prazo, se manifesta⁷, em discordância com o Parecer da CAENE, sustenta que:

"Conforme as informações prestadas através da DIJUR-E- 1241/14, em 21/05/2014 o técnico esteve no local para instalação do medidor, mas o cliente esteve ausente, impossibilitando um atendimento mais célere a sua solicitação.

Após este empecilho, em 23/05/2014 o medidor foi instalado e a solicitação do cliente atendida com êxito, conforme as normas do RIP – Regulamento de Instalações Prediais.

Portanto, visto ao ínfimo fortuito extraído na presente ocorrência, desproporcional mostra-se qualquer tipo de apenamento a esta Concessionária que enviou os esforços para atendimento da solicitação do cliente, não ensejando em qualquer prejuízo ao mesmo, vez que por isso deve o presente processo ser arquivado, por certo exaurimento de sua finalidade."

Às fls. 30/31, a Procuradoria, após relato dos fatos apurados, aponta descumprimento contratual da Concessionária, vez que "conforme documentos dos autos, a Concessionária CEG não teve a atenção necessária com o cliente, agendando atendimentos e não comparecendo, demonstrando estar em completa dicotomia com o assinalado no § 3º da Cláusula 1ª, onde na prestação dos serviços, a Concessionária

⁵ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº 150.

⁶ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº. 157.

⁷ DIJUR-E-1384/2014.



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 nº E-12/003.352/2014
Data 02/06/2014 fls: 90
Rubrica ID 44395604

procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e, modicidade das tarifas."

Verificamos também que a Delegatária demorou na realização da primeira visita, em razão de falha do atendimento, conforme ela própria admitiu, descumprimento deste modo, a Cláusula 1º, §3º, já assinalado, e, também o Anexo II, parte 2, Item 13-A, colocação, retirada e substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão.

As razões expostas pela Delegatária, fls. 25/26, não ilidem as desconformidades verificadas e assinaladas, conforme documentação presente no administrativo."

Instada⁸ a se manifestar em Razões Finais, a CEG⁹ salienta: *"pedimos vênias ante ao parecer exarado por esta Procuradoria, visto o ínfimo fortuito extraído na presente ocorrência, ressaltando que a Companhia envidou os esforços para atendimento da solicitação do cliente, não ensejado em qualquer prejuízo ao mesmo, vez que por isso, um possível apenamento à Concessionária mostrar-se-à medida de clara desproporção.*

Ademais, ressaltamos o entendimento amplamente exposto através da DIJUR-E-1384/2014, protocolizada em 29/07/2014, solicitando o arquivamento do presente regulatório, por certo exaurimento de sua finalidade."

É o Relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

⁸ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº. 163.

⁹ DIJUR-E-1523/2014.



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-12/003.352/2014
Data 02/06/2014 Fls: 41
Rubrica: *CRB* ID: 44395604

Processo nº:	E-12/003.352/2014
Autuação:	02/06/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 545907 - Concessionária CEG.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014.

VOTO

O presente processo foi instaurado¹ para apurar a ocorrência nº 545907, registrada na Ouvidoria em 22/05/2014, "sobre a demora da CEG na ligação do gás solicitada em 14/05/2014."

Através de informação prestada à Ouvidoria, a Concessionária informa que:

"o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 13/05/2014. Esclarecemos que, devido a uma falha do atendimento², o cliente só teve a primeira visita no dia 20/05, quando foram verificadas as condições de segurança do imóvel. No dia 21/05, o técnico esteve no local para realizar a instalação do medidor, mas o cliente estava ausente. Acrescentamos que o medidor foi instalado no dia 23/05, conforme as normas do RIP'."

Em seu Parecer, a CAENE³, após relatar o histórico da ocorrência, afirma que "foi possível constatar que houve demora na realização da primeira visita, por uma falha no atendimento, descumprindo assim a Concessionária, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação, retirada e substituição de medidores."

¹ CI AGENERSA/OUVID Nº 116.

² Grifo nosso.

³ Fls. 16/17.



A Procuradoria⁴, após relato dos fatos apurados, aponta descumprimento contratual da Concessionária, vez que *"conforme documentos dos autos, a Concessionária CEG não teve a atenção necessária com o cliente, agendando atendimentos e não comparecendo, demonstrando estar em completa dicotomia com o assinalado no § 3º da Cláusula 1ª, onde na prestação dos serviços, a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e, modicidade das tarifas.*

Verificamos também que a Delegatária demorou na realização da primeira visita, em razão de falha do atendimento, conforme ela própria admitiu, descumprimento deste modo, a Cláusula 1º, §3º, já assinalado, e, também o Anexo II, parte 2, Item 13-A, colocação, retirada e substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão.

As razões expostas pela Delegatária, fls. 25/26, não ilidem as desconformidades verificadas e assinaladas, conforme documentação presente no administrativo."

No presente processo, a solicitação do Usuário foi atendida com atraso de 8 (oito) dias, inclusive, com o reconhecimento, pela Concessionária, de que houve falha no referido atendimento.

Assim, como o prazo para colocação do medidor é de 48 (quarenta e oito) horas, de acordo com o Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão, constata-se que a Concessionária descumpriu o instrumento concessivo.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, inciso II; item 13-A, Parte 2, Anexo II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

⁴ Parecer de fls. 30/31.



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-12/003.352/2014
Data 02/06/2014 Fls: 43
Rubrica OLB ID 44395604

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



Processo nº E-12/003-352/2014
Data 02/06/2014 Hora: 14h
ID 44395604

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 2319 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência nº 545907 -
Concessionária CEG.**

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 E-12/003 352/2014, por unanimidade,

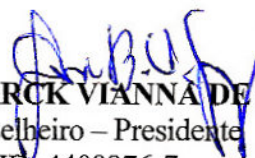
DELIBERA:

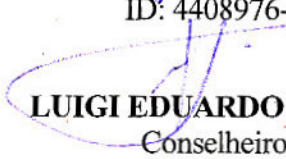
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, inciso II; item 13-A, Parte 2, Anexo II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

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

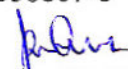
Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro – Presidente
ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro – Relator
ID: 4408294-0