



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-12/003.173/2015
Autuação:	01/04/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº. 459/2015 CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	27 de agosto de 2015

RELATÓRIO

Cuida-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 044, de 01 de abril de 2015.

Através da citada correspondência interna, a Ouvidoria relatou a reclamação autuada na AGENERSA sob o nº. 459 2015, informando, inicialmente, que a ocorrência dizia respeito a queixa da Srª. Elisângela Martins "(...) sobre demora na religação do gás de seu estabelecimento comercial, cortado por atraso no pagamento de uma fatura, que foi quitada em 27/02/14."(SIC).

A Ouvidoria relatou, ainda, que no dia 06/03/15 a Concessionária respondeu no seguinte sentido:

'Informamos que o medidor foi retirado por não ter sido localizado o pagamento da fatura 07/2014, vencida em 15/08, no valor de R\$ 26,88. Esclarecemos que a vistoria para recolocação do medidor está agendada para hoje, 06/03. Acrescentamos que na próxima semana retornaremos com a resposta definitiva sobre o tema.'

Antes de concluir com o relato da CI supracitada, encaminhando-a para apuração de provável descumprimento contratual no que se refere "(...) ao prazo para



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-12/003/173/2015
Data 01/04/2016 fis. 56
Rubrica J. B. S. ID: 4414789-9

atendimento de uma solicitação de religação de gás", a Ouvidoria registrou, outrossim, que em 23/05/15 enviou SNS à CEG solicitando as informações conforme abaixo, e no mesmo dia recebeu as respectivas respostas, como seguem:

"1) Em que data exatamente cliente foi religado?"

R.: O medidor foi instalado no dia 10/3.

2) Por que houve demora, se as contas foram pagas em 27/02?"

R.: A demora ocorreu em função de implantação do novo módulo de vendas no sistema, o que ocasionou um atraso pontual.

3) Envio do hist. de contatos, agendamentos e atendimentos prestados pelo cliente:

R.: -24/2: Medidor retirado por pagamento;

-26/2: Cliente entrou em contato para saber sobre as faturas em aberto;

-27/2: Cliente comprovou o pagamento da fatura na agência de atendimento presencial;

-2/3: Cliente entrou em contato e solicitou agendamento para o dia 3/3;

-3/3: Não houve visita da Companhia nesta data;

-6/3: Visita estava agendada, mas cliente reprogramou atendimento p/ dia 10;

-10/3: Medidor instalado."

Distribuídos os autos para a minha relatoria através da Resolução AGENERSA CODIR nº. 487, de 28/04/2015, o processo chega ao meu gabinete em 07/05/2015, oportunidade em que é encaminhado à CAENÉ para análise, instrução e parecer.



Em prosseguimento, a Câmara Técnica de Energia oficia à Concessionária requerendo desta informações, pelo que a CEG afirma encaminhar em anexo "(...) o histórico dos atendimentos do referido caso em tela."¹

Às fls. 21/25 consta o documento encaminhado pela Concessionária, no qual estão presentes:

I - Apuração e tratativa da reclamação, com os registros, em suma, de que i) em 26/02/2015 cliente solicitou informação sobre a existência de débito, estando ciente "(...) do valor em aberto de venc. 15/08/2014"; ii) em 27/02/2015 ocorreu comparecimento na agência "(...) para apresentação de comprovante de pagamento de fatura ref. ao 07/2014", encontrando-se a cliente ciente sobre a abertura de "(...) ordem de retirada do medidor", bem assim que, se este já se encontrasse retirado, seria necessário "(...) abrir uma nova solicitação de gás (...)", com a apresentação de alguns documentos; iii) no dia 02/03/2015 foi aberto pedido de gás para atendimento em 03/03/2015, no período da manhã; iv) em 04/03/2015 cliente solicitou informação sobre o pedido, sendo informada do procedimento; v) em 05/03/2015 é instaurada ocorrência na AGENERSA;

II - A reclamação da cliente no seguinte sentido:
"CONSUMIDORA TEVE CORTE DE GÁS E JÁ FEZ 07 CONTATOS COM A CEG, DESDE O DIA 26 DE FEVEREIRO, PARA A RESOLUÇÃO DO CASO. CONCESSIONÁRIA INFORMOU QUE HAVIA CONTA EM ABERTO, REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO DE 2014, JÁ QUE EMPRESA ESTÁ NESSE ENDEREÇO HÁ POUCO TEMPO. NO DIA 27/02/2015 REALIZOU O PAGAMENTO DA CONTA, COMO FOI ORIENTADA PELA PRÓPRIA CEG, PARA QUE O MEDIDOR NÃO FOSSE RETIRADO. ENTROU EM CONTATO NO DIA 02/03 PARA

¹ DIUR - E - 661/15, com documentos, às fl. 20/25.



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

SOLICITAR A RELIGAÇÃO, COMO TAMBÉM FOI ORIENTADO PELA CEG. ASSIM, FOI AGENDADA A VISITA TÉCNICA PARA O DIA 03/02, PORÉM O SERVIÇO NÃO FOI EXECUTADO. EM CONTATO NA DATA DE HOJE (04/03), FOI DITO QUE TÉCNICO DEIXOU UM PARECER QUE O SERVIÇO NÃO FOI EXECUTADO 'PORQUE PRECISAVA IR ATÉ A AGÊNCIA PARA SOLICITAR O RELIGAMENTO', POR SE TRATAR DE UMA EMPRESA. QUESTIONA O FATO DE TER FEITO INÚMEROS CONTATOS COM A CEG POR TELEFONE E TER, INCLUSIVE, PASSADO CNPJ DA EMPRESA, O QUE LHES DEIXA CLARO QUE SE TRATAVA DE UMA EMPRESA. INFORMA QUE JÁ TEVE QUE DISPOR DE UM FUNCIONÁRIO ANTERIORMENTE PARA IR ATÉ A AGÊNCIA PARA PRESTAR CONTA DO PAGAMENTO DA CONTA EM ABERTO, E O MESMO PODERIA TER FEITO A SOLICITAÇÃO, MAS EM NENHUM MOMENTO PASSARAM ESSA INFORMAÇÃO. POR TELEFONE, SOLICITOU O AGENDAMENTO PARA O RELIGAMENTO, INFORMANDO RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA E CNPJ (PROTOCOLO 2568796617). ELA PRESTA SATISFAÇÃO PARA A DIREÇÃO DA EMPRESA E ESTÁ PREOCUPADA, POIS NÃO SABE O QUE VAI FALAR PARA ELES, JÁ QUE AS COISAS PARECIAM ESTAR RESOLVIDAS. PORÉM, EM CONTATO COM A CEG FOI DITO QUE SERIA NECESSÁRIO QUE UM FUNCIONÁRIO DA EMPRESA VÁ ATÉ A AGÊNCIA PARA SOLICITAR ESSE RELIGAMENTO";

III - Os registros conforme feitos pela Ouvidoria da AGENERSA;

IV - Parecer confeccionado por funcionária da OFGAN, indicando sucessão de erros, os quais, segundo a opinião dada, foram iniciados pela Agência de atendimento da CEG. Nessa manifestação consta que i) a cliente estava ciente de que "(...) caso o medidor tivesse sido retirado seria necessário fazer uma solicitação de gás"; ii) a atendente



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-12/003/173/2015
Data 04/04/2015 às 18:59
Rubrica P07 ID:4414919-9

enviou e-mail para saber sobre a retirada do aparelho e, classificado o atendimento como informação, foi fechado no mesmo dia, sem dar "(...) continuidade ao atendimento"; iii) para esses casos, "(...) é necessário criar um atendimento de solicitação de cancelamento de serviço que é direcionado para a área de operações verificar o caso, porém o atendimento não foi criado pela atendente"; iv) "(...) o medidor foi retirado no dia 24/2/2015, porém no dia 27/02/2015 (dia que o cliente foi na agência) o serviço ainda não estava atualizado no sistema"; v) em 02/03/2015 houve contato da cliente para solicitação de instalação de medidor mas o atendimento foi devolvido para o call center com solicitação de cancelamento porque medidor havia sido retirado e seria necessário recontratar cliente; vi) "mesmo com a solicitação de cancelamento, o atendimento não foi continuado e neste meio tempo o cliente entrou pela Ouvidoria e conseguiu finalmente ser atendido.". O citado parecer (fl. 25) conclui, pois, que "houve falha da atendente sim em não ter criado o atendimento de solicitação de cancelamento de serviço para que outro atendente desse continuidade no caso do cliente, porém quando o cliente entrou em contato novamente pelo call Center, também não recebeu a orientação correta e pelo que consta no atendimento que foi cancelado é somente a solicitação de agendamento do serviço, nem a reativação foi feita."

Às fls. 26/27 está presente o parecer da CAENE que, após relatar o constante no feito, constatou má prestação do serviço no que tange à demora na instalação do medidor e falha no atendimento, conforme apontado no pronunciamento da OFGAN, "(...) 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."



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-12/003/173/2015
Data 01/04/2016 fls 60
Rubrica ID: 4414789-9

Em considerações², a CEG entende que não assiste razão à CAENE. Explica que a solicitação foi feita 02/03/2015 e em 10/03/2015 o medidor foi instalado, acrescentando que envidou esforços para atender a solicitação em prazo arrazoado "(...) a despeito do agendamento remarcado pela cliente do dia 06/03/2015 para o dia 10/03/2015, data em que a mesma foi posta em carga.". Por fim, afirma que "(...) atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente (...)", requerendo o arquivamento do processo sem aplicação de sanção.

No parecer de fls. 41/43 a Procuradoria faz breve relato do feito; afirma ser possível verificar "(...) que o usuário comprova o pagamento da fatura em aberto em 27/02/2015 em uma loja de atendimento presencial e, em 02/03/2015, solicita a ligação do gás, diligência que somente foi atendida em 10/03/2015"; assevera que a CEG "(...) não apresenta qualquer justificativa viável para o lapso temporal utilizado, que em muito ultrapassa o prazo contratualmente previsto"; relata que, ao contrário, a Concessionária informa que a demora ocorreu em razão da implantação de novo módulo de vendas no sistema, acarretando atraso pontual, bem assim que o parecer da OFGAN relata a sequência de erros cometidos; considera que "(...) os inúmeros equívocos sistêmicos cometidos após o contato do usuário com a empresa (...)" culminaram "(...) no atraso para atendimento à solicitação recebida"; entende que a demora acarreta evidente prejuízo ao cliente, "(...) uma vez tratar-se de serviço essencial e tendo por base o fato de o mesmo encontrar-se em dia com a contraprestação devida, desde o dia 27/02/2015"; e reconhece a falha na prestação do serviço, havendo descumprimento contratual da Concessionária "(...) em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação do Reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo - Anexo II, Parte 2, Item 13 - A - (...)", o que sujeita a Concessionária "(...) à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007."


² DEJUR E - 814/15, às fls. 37/38.



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

Em razões finais³, a CEG repisa o disposto em suas considerações; ratifica, em suma, que envidou esforços para atender a solicitação da cliente em prazo arrazoado, "(...) inferior a 10 (dez) dias"; afirma que não se sustenta a aplicação de penalidade, devendo o processo deve ser arquivado; e pugna que, no máximo, "(...) seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade (...)".

É o Relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

³ DIJUR - E - 1032/15, às fls. 53/54.



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-12/003.173/2015
Autuação:	01/04/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA N.º 459/2015 CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	27 de agosto de 2015

VOTO

Trata-se de apurar a existência de descumprimento ao Contrato de Concessão pela Concessionária CEG, tendo em vista que a ocorrência autuada na AGENERSA sob o nº. 459 2015 narrou reclamação sobre demora na religação de gás em estabelecimento comercial.

Vale lembrar, nesse passo, que o serviço foi cortado por falta de pagamento, o que culminou na retirada do medidor de gás do cliente. Quando quitada a fatura em atraso, iniciou - se, então, o procedimento para a retomada do serviço, fato este que, como se verificou do constante nos autos, caracterizou-se por sucessivos equívocos da Concessionária e implicou na demora da CEG para o fornecimento do combustível.

Com efeito e conforme relatado, a reclamante se dirigiu a uma loja de atendimento presencial em 27/02/2015 para comprovar o pagamento da fatura pendente. Essa comprovação deveria ensejar providência imediata para viabilizar o fornecimento do serviço e gerar, de acordo com o procedimento da CEG, pronto pedido de instalação do medidor, a partir do que contar-se-ia o prazo para o efetivo fornecimento do serviço. Isso porque o aparelho havia sido retirado, conforme informação da própria Concessionária no feito, em 24/02/2015. Tal informe já deveria constar no sistema da CEG quando a cliente se deslocou até uma loja da Companhia. No entanto, por desatualização sistêmica, a notícia não se fez presente e, por erro da atendente, não foi



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-12/003/173/2015

Data 01/04/2015 às 63

Rubrica 247 ID: 24414789-9

dada continuidade ao atendimento, iniciando-se, pois, a sequência de erros que, já relatados, ocasionaram a religação do gás somente em 10/03/2015.

Frise-se que a própria Concessionária, através da OFGAN (fl. 25), admite erros sequenciais, abarcando-se aí, além do desastroso atendimento presencial, o equivocado e lamentável procedimento via "Call Center". Frustrada a providência para o fornecimento do serviço quando da comprovação de quitação da fatura em loja presencial, o reclamante solicitou em 02/03/2015, pelo "Call Center", o agendamento da religação, sendo a solicitação do serviço, porém, "devolvida" pelo atendimento e apenas resolvida pela Ouvidoria da CEG que, enfim, proporcionou solução ao caso em tela.

Ademais disso, pode-se verificar, com a informação inserta no parágrafo anterior, que não ocorreu reagendamento do cliente a transferir a execução do serviço de 03/03/2015 para 06/03/2015, como relatou a Concessionária. Ao contrário, se a própria CEG "devolveu" o atendimento, não há que se falar em reagendamento do cliente, mas em mais um erro da Delegatária que culminou no atraso para religar o gás, o que denota falha no atendimento e enseja inadequada prestação do serviço.

Assim, verificado o pagamento da fatura em 27/02/2015 (sexta - feira) e constatado que a CEG deveria fornecer o serviço a partir de 02/03/2015 mas só o fez, com a instalação do medidor, em 10/03/2015, necessária é a imputação de penalidade à Concessionária, na forma do que será proposto, por violação à Cláusula primeira, § 3º, e Cláusula Quarta, §1º, item 21, ambas do Contrato de Concessão.

Ressalte-se que os erros, os quais culminaram na demora de aproximados 08 (oito) dias para o atendimento do serviço, foram admitidos pela própria Concessionária e devem contribuir para a sua penalização, a qual será no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do faturamento da Concessionária, em observância à razoabilidade e proporcionalidade. Nesse sentido, é importante ressaltar, também, que a imposição dessa pena pecuniária é adequada e exigível para o caso concreto, sendo necessária e corretiva em prol do interesse público no alcance à adequada prestação dos



serviços de gás. Mesmo porque não se pode esperar o mau atendimento como o dos autos, levando-se em conta que se trata de simples pedido de religação de gás para um estabelecimento comercial em dia com sua fatura desde 27/02/2015.

Além disso, há proporcionalidade na sanção, no sentido estrito da palavra, porquanto a pena a ser proposta é 800 (oitocentas) vezes menor que a máxima permitida para o Grupo II, no qual a Concessionária será enquadrada.

Registre-se que os pareceres técnico e jurídico, aos quais me filio, foram uníssonos em apontar o descumprimento da CEG ao Instrumento Concessivo. A CAENE entendeu pela violação contratual do "(...) Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, colocação/retirada/substituição de medidores (...)", bem como da "(...) Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão", uma vez que, em consideração ao pronunciamento da OFGAN nos autos, constatou má prestação do serviço no que tange à demora na instalação do medidor e falha no atendimento. A Procuradoria, por sua vez, opinou por aplicar à Concessionária "(...) penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007", já que, depois de citar o parecer da OFGAN, mencionar os equívocos sistêmicos cometidos pela Delegatária, e ressaltar que a Concessionária não apresentou qualquer justificativa viável para o tempo ultrapassado, considerou não atendido o prazo previsto no "(...) Anexo II, Parte 2, Item 13 - A - (...)".

Do exposto, levando-se em conta a situação exposta nos autos; o descumprimento da Cláusula primeira, § 3º, e Cláusula Quarta, §1º, item 21, ambas do Contrato de Concessão; que a conduta infracional da CEG perpetuou-se até 09/03/2015¹; e que, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, a Concessionária será enquadrada no art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, para o que se prevê multa de até 0,04% (quatro centésimos por cento), nos termos do art. 14 da mesma norma, proponho ao Conselho - Diretor:

¹ Sendo este o dia da prática da infração.



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-12/003.173/2015

Data 01/04/2015 às 65

Rubrica *RBF* ID: 44124789-9

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 09/03/2015), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, §1º, item 21, do Contrato de Concessão, conforme apurado no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



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 26-13

DE 27 de Agosto de 2015

**OCORRÊNCIA Nº. 459/2015 -
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-12/003/173/2015**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 09/03/2015), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, §1º, item 21, do Contrato de Concessão, conforme apurado no presente processo;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;

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

Rio de Janeiro, 27 de Agosto de 2015.

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