



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-12/003.163/2015
Autuação: 24/03/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Nº 458/2015.
Sessão Regulatória: 29 de setembro de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 043, de 20/03/15, que trata da ocorrência de nº. 458 2015 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 458 2015, enviada à CEG em 04/03/15 para tratar de reclamação do Sr. Luciano Goulart Paz sobre demora na ligação do gás em uma residência, solicita, segundo ele, no dia 11/02/15". Assevera que "(...) No dia 06/03/15, a Concessionária respondeu: "Informamos que o cliente solicitou gás no dia 13/2/15". Salientamos que a primeira visita para verificar as condições de segurança do imóvel ocorreu no dia 5/3/15. Nesta data, realizamos a instalação do medidor, conforme as normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais)". "(...) 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".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 486, de 07/04/15, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) o Reclamante solicitou o fornecimento de gás em 13/FEV/2015 e o imóvel só entrou em carga no dia 05/MAR/2015, 20 dias após a solicitação, prazo bem superior ao prazo de 24 horas preconizado no Anexo II, Parte II, item 13A, do Contrato de Concessão CEG. ...) A Concessionária apenas informou o descumprimento do prazo contratual para religação (24 horas). Não relatou fato relevante que impediu-a de cumpri-lo, seja por vontade do Reclamante, seja por força maior".



Por fim, acrescenta a CAENE que "(...) *Sem fatos que comprovem impossibilidade, por motivo alheio a própria vontade, a Concessionária descumpriu a cláusula contratual citada, devendo ser punida pela infração*".

Em 06/05/15, o processo foi enviado à Ouvidoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando que essa serventia contate o cliente visando, inicialmente, obter informações a respeito daquela justificativa, bem como da existência de alguma pendência resultante da reclamação que originou a ocorrência e se o cliente encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela Concessionária.

Às fls. 26, a Ouvidoria desta Agência informa que, conforme email enviado ao cliente, no dia 07/05/2015, referente à ocorrência n.º 458/2015, na qual recebeu a resposta que está tudo resolvido, embora o endereço informado tenha sido sempre o mesmo.

Atendendo a ofício CODIR/MF n.º 39, de 22/04/15, a Concessionária reitera as informações prestadas junto à Ouvidoria desta Agência e informa que "(...) *o atraso inicial ocorreu porque o cliente realizou solicitação de gás através de formulário no site em que restou registrado erro de inserção de dados, o que gerou o não reconhecimento do endereço alvo da solicitação. (...) Dessa forma, encaixam-se os fatos à narrativa do cliente, de que em um primeiro momento, após o registro da solicitação no site, lhe foi informado que o endereço era inexistente e, depois, através de contato direto com atendente, que pode melhor compreender a solicitação, o atendimento seguiu o trâmite ordinário*". Por fim, conclui a CEG que "(...) *melhor esclarecidos os fatos, pede-se o afastamento de qualquer alegação de irregularidade no proceder da Concessionária e, assim, faz-se devido pugnar pelo arquivamento do processo E-12/003.163/2015, sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG*".

Expedido Ofício CAENE n.º 035/15, de 18/05/15, à Concessionária, solicitando cópia dos dados inseridos no formulário do site da CEG, pelo reclamante da ocorrência, no qual se registrou erro de inserção de dados.



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-12/003/163/2015
Data 24/03/15 R. 64
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Através da correspondência DIJUR-E-696/15 a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício CAENE nº 035/15, informa que "(...) A CEG vem por intermédio da presente atender solicitação da Câmara Técnica de Energia - CAENE da AGENERSA, que instou a CEG a trasladar aos autos cópia dos dados inseridos no formulário do site da CEG pelo solicitante da ocorrência 4582015.

"(...) FORMULARIO: Nova solicitação de contrato de gás. Dados do e-mail: Nome: Luciano Goulart Paz E-mail: Igpaz@hotmail.com Rua da instalação: Rua José Mindlin Número: 100 Complemento: Casa 25 Bairro: Recreio dos Bandeirantes Município: Rio de Janeiro CEP: 22790686 Rua de correspondência: Rua Jose Mindlin Número: 100 Complemento: Casa 25 Bairro: Recreio dos Bandeirantes Município: Rio de Janeiro CEP: 22790686 Telefone 1: 02134100121 Ramal 1: Telefone 2: 021987660850, Ramal 2: Tipo de pessoa: Pessoa física Tipo de mercado: Residencial CPF/CNPJ: 89284968020 (...)"

"(...) RESPOSTA DA OUVIDORIA: Atendimento: 2-563329551 Senhor (a) Luciano, Informamos que, para que possamos efetuar sua solicitação, é necessário que encaminhe novo e-mail com a confirmação do endereço completo, pois o mesmo não foi localizado em nosso sistema. Solicitamos que verifique o complemento informado e confirme o mesmo especificando se tratar de quadra, bloco, lote ou outros. Acrescentamos que nosso interesse é prestar o melhor atendimento e, por isso, faz-se necessária a exposição detalhada de sua solicitação, reclamação, informação ou sugestão".

"(...) JUSTIFICATIVA: Tratava-se de um endereço recém estabelecido, uma nova construção, em que a identificação do logradouro ainda não estava consolidada. Após as informações confirmadas com o cliente, o endereço foi atendido com fornecimento de gás".

Por fim, conclui a CEG que "(...) Dessa feita, reitera-se o pedido de outrora pelo reconhecimento de inexistência de irregularidade no proceder da Concessionária e, assim, faz-se devido pugnar pelo arquivamento do processo E-12/003.163/2015, sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG".



A CAENE, em seu parecer, esclarece que "(...) No endereço informado pelo Reclamante, Rua José Mindin nº 100, Recreio dos Bandeirantes, está localizado o empreendimento denominado *Concetto Residenziale*. (...) O empreendimento é composto por casas e edifícios divididos em dois condomínios fechados, sendo que o primeiro foi entregue em DEZ2014 e o segundo em ABR2015. Trata-se de empreendimento de alto nível, voltado para a denominada classe econômica A".

Acrescenta que "(...) A reclamação contida na inicial é datada de 04MAR2015, data posterior a entrega do primeiro condomínio, DEZ2014. O empreendimento foi entregue contando com toda a infraestrutura disponível, incluindo a prestação de serviços das concessionárias de serviço público, logo, as instalações externas já estavam prontas e as instalações internas de distribuição de gás já tinham sido consideradas aptas para recebimento de gás pela Concessionária CEG. Desta forma, a Concessionária tinha pleno conhecimento e registro do endereço em tela em seus sistemas computacionais".

Esclarece a CAENE que "(...) O Reclamante solicitou instalação do medidor e, 11FEV2015. Segundo a Concessionária, o cliente realizou a solicitação de gás por intermédio de formulário digital contido no site da Concessionária, entretanto, o sistema não teria registrado a solicitação devido a um "erro de inserção de dados", o qual teria provocado o erro de reconhecimento do endereço. (...) Apesar do sistema não ter reconhecido o endereço, foi gerado protocolo de atendimento 2-563329551, o qual, aparentemente, não produziu desdobramentos no sentido de algum órgão da Concessionária analisar a falha de registro e a devida correção".

Por fim, acrescenta que "(...) segundo o relato do Reclamante, somente em 27FEV logrou êxito (protocolo 2568044845) em ter sua solicitação registrada, entretanto, apesar disto, até 04MAR, data da reclamação junto à Ouvidoria da CEG, o imóvel ainda não tinha sido colocado em carga, caracterizando descumprimento de prazo estabelecido no Anexo II, Parte II, item 13A do Contrato de Concessão".



serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/163/2015
Data 24/03/15 P. 66
Rubrica: Rumpfou 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

Remetidos os autos à Procuradoria, em 28/07/15, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 14/08/15, informa que "(...) A verificação da culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas da prestação de serviço. (...) No caso em voga, com base nos pareceres da Caene, de fls 15 e 39/40, verifica-se que a Ceg ultrapassou o prazo previsto para atender ao pedido de ligação de gás solicitado pelo cliente".

Verifica a Procuradoria que "(...) há elementos nos autos suficientes para comprovar a responsabilidade da concessionária Ceg, por descumprimento de prazo contratual estabelecido para o serviço solicitado pelo usuário". Por fim, conclui que "(...) a Ceg descumpriu o Anexo II, Parte II, item 13A do contrato de concessão, e opina, pois, pela aplicação de penalidade s termos do referido Instrumento Concessivo, com fundamento a Cláusula Primeira, §3º, e Cláusula Quarta § 1º, item 1 (...)".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF n.º 82, em 31/08/15 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 11/09/15, foi anexada aos autos a correspondência DIJUR-E-1216/15 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entendendo que não lhe deve ser imputada qualquer responsabilidade, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório e informa que o cliente após o registro da solicitação no site, lhe foi informado que o endereço era inexistente e, depois, através de contato direto com o atendente, foi esclarecido e o atendimento seguiu o trâmite ordinário. Por fim, pugna pelo arquivamento, sem aplicação de qualquer penalidade.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/163/2015
Data 24/03/15 p. 67
Rubrica: Rundou 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

Processo n.º.: E-12/003.163/2015
Autuação: 24/03/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência N.º 458/2015.
Sessão Regulatória: 29 de setembro de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o n.º. 458 2015, em 04/03/15, e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Segundo relato dos autos, em síntese, o cliente reclama da Concessionária; em razão da demora no atendimento à solicitação de gás em sua residência, realizada em 11/02/15.

Por sua vez, a Concessionária justifica que o atraso ocorreu em razão de o cliente ter realizado solicitação de gás através de formulário no site em que restou registrado erro de inserção de dados, o que gerou o não reconhecimento do endereço alvo da solicitação e, somente, através de posterior contato direto com atendente, que pôde melhor compreender a solicitação, o requerimento seguiu o trâmite normal.

Conforme esclarecimentos prestados pela nossa Câmara Técnica de Energia, a Concessionária demorou 20 (vinte) dias para atender a solicitação para atendimento do cliente, ou seja, prazo bem superior ao prazo de 24 horas preconizado no Anexo II, Parte II, item 13A, do Contrato de Concessão CEG. Em razão disso, a CAENE entende pela aplicação de penalidade.

A Procuradoria, em seu parecer, acompanha a manifestação da CAENE e, pelos documentos juntados aos autos, recomenda a aplicação de sanções previstas contratualmente.

Atendendo solicitações, a Ouvidoria informa que, em contato com o cliente, tomou conhecimento que a sua solicitação foi resolvida, embora o endereço informado tenha sido sempre o mesmo.



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-12/003/163/2015
Data 24/03/15 p. 68
Rubrica: RUNDO ID.434-5648-0

Pelas informações prestadas nos autos, o endereço do Reclamante se trata de um empreendimento imobiliário entregue em dezembro de 2014, contando com toda a infraestrutura disponível, incluindo a prestação de serviços das concessionárias de serviço público, logo, as instalações externas já estavam prontas e as instalações internas de distribuição de gás já tinham sido consideradas aptas para recebimento de gás pela Concessionária CEG, logo é de natural suposição que a Concessionária tinha pleno conhecimento e registro do endereço em tela em seu sistema.

Apesar do sistema não ter reconhecido o endereço, foi gerado protocolo de atendimento 2-563329551, o qual, aparentemente, não produziu desdobramentos no sentido de algum órgão da Concessionária analisar a falha de registro e a devida correção.

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.

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

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV¹ e 17, inciso VI^{II}, da Instrução Normativa AGENERSA/CD 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 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



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

i "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços. (...)

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos".

ii "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:

(...)

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-12/003/163/2015
Data 24/03/15 p. 70
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 2693 , DE 29 DE SETEMBRO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº. 458/2015.

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-12/003/163/2015, por unanimidade,

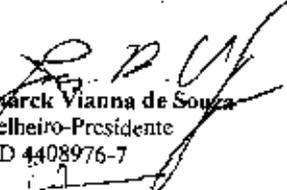
DELIBERA:

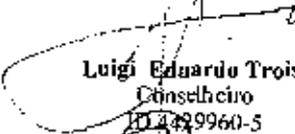
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de fevereiro de 2012, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

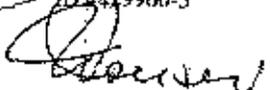
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

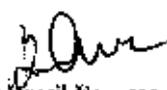
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2015.


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


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8