

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 382

DE 30 DE ABRIL DE 2009.

CONCESSIONÁRIA RIO GÁS (CEG RIO) SISTEMA DE EMERGÊNCIA.

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-04/887.260/1998, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar prescrito o art. 2º da Deliberação ASEP-RJ Nº 75/98, DE 22/12/1998.

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

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2009.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro Presidente
ANA LÚCIA SANGUÊDO BOYNARD MENDONÇA
Conselheira
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
Conselheira
SÉRGIO BURROWES RAPOSO
Conselheiro
(Relator)



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO18 09 1998
09 887.260 1998

94

Processo nº.: E-04/887.260/1998
Autuação: 18/09/1998
Concessionária: RIOGÁS
Assunto: Sistemas de Emergência
Relato: 30 de abril de 2009

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado através de correspondência de 21/07/98, da CEG e RIOGÁS enviada à ASEP-RJ, a qual informa que (...) foram cumpridas por parte da CEG e RIOGÁS, as obrigações previstas no Contrato de Concessão (...) firmados com o Governo do Estado do Rio de Janeiro em 21/07/97, cujos prazos estavam fixados em 1 (um) ano, a contar da data da assinatura dos referidos Contratos, dentre os quais destacamos a seguir:

- **Divulgação Institucional** → A CEG e a RIOGÁS vem mantendo a divulgação institucional, por meio de folhetos informativos que contêm informações sobre serviços prestados, as questões de segurança, os direitos e deveres do cliente, dentre outros. Tais informações estão sendo prestadas na imprensa, diretamente nas agências, em mensagens nas contas de gás, em Associações de Classe, como também em campanhas educativas nas escolas, com abordagem do Tema "Gás Natural, a Energia do Futuro";
- **Sistema de Atendimento ao Público** → A CEG passou a operar novo sistema de atendimento ao público, permitindo o acesso dos clientes a facilidades como: emissão de 2ª via de conta, solicitação de ligação, solicitação de aferição de medidores. Estes serviços estão disponíveis tanto nas Agências, como no Tele atendimento. Este serviço está também disponível aos clientes da RIOGÁS;
- **Sistema de Atendimento Telefônico Gratuito** → Através do nº. 0800-247788 – Em casos de Emergência, a CEG passou a oferecer aos clientes um serviço 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias da semana;
- **Procedimentos de Norma de Segurança** → Estão sendo observadas as Normas ANSI B 31.8 e NBR -12712, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, para projetos, construção, operação e manutenção de redes;
- **Sistema de Emergência** → Plano de emergência elaborado e em vigor. Um Centro de Controle passou a operar e monitorar as chamadas de emergência;



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
SERVIDOR PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DATA: 18/09/1998

Proc. E-04/887.260/1998

Fls. 07 VCS/D

- **Detecção de Vazamento** → Implantação de sistemática de pesquisa e detecção de vazamento de redes.

Durante longos nove anos, através de inúmeras deliberações, todas as exigências do presente processo foram sendo atendidas, ou eventualmente prescreveram, como pode ser verificado no extenso relatório divulgado. Restou basicamente uma das exigências iniciais, a operação de um sistema de atendimento ao público, mais conhecido como "call - center".

Em 27/03/2008, o presente pleito foi enviado ao meu gabinete após realização de sorteio e distribuição de processos em reunião interna. Em 18/06/2008, minha assessoria encaminha o presente pleito à Câmara Técnica de Energia por motivo de solicitação.

Foi acostado ao pleito correspondência DJRI-E-444/08, de 22/08/08, em resposta ao Ofício SECEX nº. 118, no qual a Concessionária CEG RIO assevera que (...) inicialmente, que a fiscalização realizada pela Câmara de Ouvidoria (...) na data de 21 de dezembro de 1998, foi materializada após apenas 1 (um) ano da desestatização do serviço de distribuição de gás canalizado do Estado do Rio de Janeiro.

Dessa forma, é importante registrar que as falhas apontadas no relatório da mencionada fiscalização, não passavam de ocorrências meramente pontuais, as quais não interferem no atual serviço de atendimento ao cliente disponibilizado por esta Concessionária.

(...) no mês de abril do ano corrente, os representantes dessa AGENERSA visitaram as instalações desta Concessionária, dentre as quais a Central de Atendimento, sendo demonstrados todos os procedimentos atualmente adotados.

Ademais, o atual serviço de Call Center oferecido por esta Concessionária, é de amplo e pleno conhecimento dessa AGENERSA, de forma que o cogitado serviço atende integralmente às normas regulatórias e jurídicas vigentes.

Ressalta-se, (...) que tanto a CEG RIO, quanto a empresa prestadora de serviços de atendimento obtiveram a certificação de qualidade ISO 9001-2000, o que, (...) tem o condão de demonstrar a eficiência e qualidade dos serviços de Call Center prestados.

Tendo em vista a clarividente perda de objeto das solicitações materializadas no ofício ASEP-RJ nº. 824 de 1998, esta Concessionária requer o arquivamento do presente processo regulatório.

Acolhendo a sugestão da Procuradoria, em 24/09/08, minha assessoria envia o pleito para Ouvidoria para que a mesma produza seu parecer.

Em 25/09/08, a Ouvidoria desta AGENERSA, em resposta à solicitação que lhe foi feita produz seu parecer como segue: (...) com relação à documentação das fls. 54/55, (...) informo que, atualmente, o Sistema de Emergência da antiga RIOGÁS (atual CEG RIO) funciona a contento, atendendo aos requisitos de prestação de serviço adequado (...) e



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 18/09/1998
Proc. E- 04/887.260/1998
Fls: 78/8

cumprindo o prazo previsto no Anexo II do Contrato de Concessão (atendimento em até 2 horas). Desta forma concordo (...) com os termos do Ofício das fls. 54/55, e nada tenho a me opor (...) ao pedido de arquivamento do presente Processo (...).

Foi ainda acostada ao pleito correspondência DJRI-E-597/08, de 06/11/08, em resposta aos Ofícios AGENERSA/ASSESS/SR n.º 013, de 16/10/08 e AGENERSA/ASSESS/SR n.º 017, de 24/10/08, na qual a Concessionária CEG RIO oferece suas considerações as quais entende pertinentes ao Relatório Técnico, acostado às fls. 35/37, como segue:

(...) esclarecemos que o Relatório Técnico (...) remonta a um período de 10 (dez) anos, tendo o mesmo sido lavrado em 17 de dezembro de 1998, ante a fiscalização realizada pelos representantes da Câmara de Ouvidoria da antiga ASEP-RJ (...) contando com a participação dos representantes desta Concessionária.

Nessa fiscalização, esta Concessionária foi instada a explicar sobre o sistema de funcionamento do serviço de atendimento ao cliente (SAC) vigente à época apresentando relatórios estatísticos, a migração de dados da Ouvidoria para a Concessionária, bem como ocorre o controle das pendências até o retorno da solução ao usuário insatisfeito.

(...) essa AGENERSA deve levar em consideração que as informações solicitadas à época pela extinta ASEP-RJ, por meio do Relatório Técnico constante de fls. 35/37 dos autos, remontam a um período de 10 (dez) anos, o que (...) causa uma insegurança nas relações jurídicas mantidas por esta Concessionária, com essa Agência.

Além do longo decurso de tempo, cabe destacar que, pela legislação em vigor, esta Concessionária deve manter em arquivo informações e documentos durante o prazo de 5 (cinco) anos, em atenção aos ditames da prescrição administrativa.

(...) de acordo com o artigo 1º do Decreto n.º 20.910/32 (...) o pedido se encontra abrangido pelo instituto da prescrição.

Às fls. 80/84 do processo consta recente parecer da Procuradoria desta AGENERSA, que reproduzo a seguir em parte:

"Aos 22 de dezembro de 1998 foi prolatada a Deliberação ASEP-RJ n.º 75/98, que considerou atendidas as determinações da supracitada decisão colegiada, como também, no seu Art. 2º intimou a concessionária a manifestar-se sobre o relatório de fls. 35/37."

Isto posto, "(...) a Concessionária requer seja arquivado o processo pelo fato de ter ocorrido a prescrição administrativa."

"De fato, quanto à prescrição administrativa, com base no Art. 1º do Decreto n.º 20.910/32, razão assiste à Concessionária, quanto ao prazo de cinco anos para cobrança de dívidas, bem como direito e ação contra as Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

"No caso dos autos aplicando-se a regra da prescrição quinquenal a exigência formulada já não mais poderia ser passível de aplicação de penalidade, com relação ao período em que



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSPR
AG
SR
DATA: 18 02 1998
Proc. E-04/887.260/1998
Fls: 98 1175 0

foi elaborado o relatório de fls. 35/37, com as falhas nele apontadas, no esteio do entendimento jurisprudencial referido.”

“(…) cumpre ressaltar que a Deliberação ASEP/RJ nº. 75/98, em seu Art. 1º considerou atendidas as determinações da Deliberação nº. 64/98. Outrossim, a Ouvidoria da AGENERSA, a fl. 59, atestou, no âmbito de sua competência, que o Sistema de Emergência vem funcionando a contento e de acordo com o prazo de duas horas constante do Anexo II do contrato de concessão.”

“(…) com apoio na informação prestada pela Ouvidoria da AGENERSA, a meta contratual de atendimento aos usuários pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), através do serviço de Call Center, vem funcionando adequadamente e cumprindo o que dispõe o Contrato de concessão, Anexo II, no que se refere ao Sistema de Emergência.”

“(…) considerando o lapso de tempo decorrido superior a 5 (cinco) anos, entendo que merece ser acolhida à prescrição quinquenal no que se refere às exigências pretéritas formuladas no relatório de fls. 35/37, e com base na manifestação da Ouvidoria da AGENERSA, de fl. 59, e as razões procedentes da concessionária, de fls. 54/55 e 67/72, opino pelo arquivamento do processo, pela perda de seu objeto, uma vez que atualmente o sistema de emergência de CEG e CEG RIO, com base no que consta dos autos, vem funcionando de acordo com o que determina o Contrato de concessão.”

Considerando os pareceres de nossa Ouvidoria e de nossa Procuradoria, vemos que por diferentes razões e de diferentes formas, algumas providências tomadas e muito tempo decorrido, os objetos do presente processo foram sendo esvaziados e/ou prescritos.

Ressalto que este processo iniciou-se em setembro de 1998 e somente em março de 2008 chegou a meu gabinete. Assim, como pode ser constatado pela leitura de seu relatório, durante cerca de nove anos, houve pouca movimentação para o alcance de seus objetos, os quais, inicialmente eram muitos e ambiciosos, como acabamos de verificar. Eventualmente, as exigências de 1998 resumiram-se na implantação de um “call center” adequado às atividades da Concessionária. Ocorre que na maior parte de todo esse tempo a RIO GAS, posteriormente CEG RIO, teve relativamente muito poucos usuários residenciais, não sendo assim a atividade de “call center” relevante. Mais recentemente, contudo, a CEG RIO ultrapassou a marca de 20 mil residências atendidas, tornando-se o “call center” essencial, sendo que, pelas informações que temos, vem funcionando a contento.

Como o presente processo foi instaurado em priscas eras com objetivos que até o próprio tempo decorrido obsolesceram e considerando que a atividade de “call center” hoje exercida pela Concessionária atende às necessidades do mercado e às determinações do Contrato de Concessão, novamente, também em função do parecer de nossa Procuradoria, proponho ao Conselho Diretor o encerramento do presente processo por, em parte, prescrição e, em parte, perda de objeto.

Assim voto.


Sérgio Raposo
Conselheiro Relator.



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 382

DE 30 DE ABRIL DE 2009.

CONCESSIONÁRIA RIO GÁS (CEG RIO) -
SISTEMA DE EMERGÊNCIA.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-04/887.260/1998, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar prescrita o Art. 2º da Deliberação ASEP/RJ 75/98, de 22/12/1998;

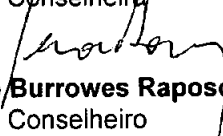
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2009.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Presidente

Ana Lucia Sanguêdo Boynard Mendonça
Conselheira


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro
(Relator)

SECRETARIA DE ESTADO DO RIO DE JANEIRO
AGENERSA
18/09/1998
Proc. E-04/887.260/1998
Fis: 91/0