



Processo n.º: E-12/003.45/2013
Autuação: 08/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência n.º 534469
Sessão Regulatória: 30 de Outubro de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N.º. 004/2013, de 04/01/13, que trata da ocorrência de n.º. 534469 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à Ocorrência n.º 534469, que trata de reclamação sobre a demora na ligação de gás na residência da Sra. Rachel de Oliveira Fernandes, solicitada à Concessionária, segundo ela, em 05/12/12". Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No dia 03/01/13, recebi a seguinte resposta da CEG: "Pedimos desculpas pelos transtornos do não cumprimento de prazos e, conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 17/12/2012 (...)."

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

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 18/01/13, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 22/02/13, asseverando que em prosseguimento, "(...) junto email enviado ao cliente, informando da abertura do presente".

Expedido Ofício CAENE n.º 032/13, de 25/02/13, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 534469, aberta em nossa Ouvidoria.

Através da correspondência DIJUR-E-307/13 a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício CAENE n.º 032/13, informa que o cliente foi devidamente atendido em 17/12/2012.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelos clientes e nas respostas da Concessionária, constante nos históricos de atendimento, informa que "(...) No dia 06/12/2012, cliente abre reclamação nesta AGENERSA, relatando que se mudou recentemente e solicitou troca de titularidade, sendo agendada para o dia 06/12/12. A Concessionária não compareceu". Acrescenta que "(...) Em resposta encaminhada no dia 04/01/2013, a Concessionária pede desculpas pelos transtornos e pelos descumprimentos dos prazos e informa ainda que em 17/12/2012 o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)".

[Assinatura]



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.45 12013
Data 08/01/13 p.º 31
Subscrição: Ruifon

Conclui a CAENE que "(...) a Concessionária demorou aproximadamente 11 dias para realizar religação e pela informação da própria CEG ela não cumpriu os prazos das visitas. Descumprindo a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º 339, de 23/01/13, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/MF n.º 46/13, em 02/04/13, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 21/22, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-585/2013, de 10/04/13, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF n.º 46/2013, informando que "(...) Cuida-se de processo instaurado em razão da CI/OUVID n.º 004/2013, de 04/01/2013, onde a Ouvidora da AGENERSA solicita à SECEX informações sobre como proceder com relação a ocorrência n.º 534469. (...) Na aludida ocorrência a Sra. Rachei Fernandes relata que teria solicitado religação do gás à CEG, desde 05/12/2012, sem, contudo, ter sido devidamente atendida".

Acrescenta a Concessionária que "(...) Em resposta, a Ouvidoria da CEG esclareceu que o gás da cliente foi religado em 17/12/2012" e que "(...) a CAENE, em seu parecer, alega que a cliente teria esperado cerca de 11 (onze) dias para ter seu gás religado, de modo que a CEG teria incorrido em descumprimento dos prazos de vistoria e religação, previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13 A do Contrato de Concessão".

Por fim, a CEG "(...) discorda do parecer supracitado, mormente porque, ainda que se pudesse presumir um descumprimento do prazo Contratual, evidente que a Concessionária atuou de forma célere e diligente para atender o pleito da cliente, devendo o Regulador primar pelo atendimento de níveis de serviço e não pela análise de casos pontuais, que não refletem a realidade do atendimento prestado pela CEG a milhares de clientes" e "(...) solicita a AGENERSA que diante da pontualidade do caso em comento e, ainda, considerando o fato de que o cliente demorou apenas 11 (onze) dias para ser atendido, que archive o presente processo, sem a aplicação de qualquer sanção".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 12/04/13, para que essa serventia certifique, junto a cliente, se a solicitação foi atendida e se há alguma pendência resultante da sua reclamação.

Em 21/05/13, a Ouvidoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) entrei em contato com a Sra. Raquel e confirmei, no dia de hoje, que seu problema foi resolvido, de acordo com a resposta da CEG, sem mais pendências".

Em 24/05/13 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.45/2013
Data 08/01/13 nº 32
Rubrica: *Rubrica*

Às fls.25/26, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Trata os autos da ocorrência de nº 534469, que diz respeito à demora na ligação de gás na residência de cliente". Acrescenta que "(...) demonstrado o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG, aliás, a própria Delegatária reconhece tal fato, pois admite a impontualidade demonstrada no atendimento ao usuário".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Quanto ao apresentado, caberá ao Conselho Diretor a análise do transcrito pela Concessionária CEG, mas, de todo modo, é imprescindível que destaquemos os descumprimentos efetuados pela Delegatária, que estão discriminados no instrumento concessivo e, como tal terão que ser observados pela Agência Reguladora, que, por força da Lei, (Lei 4456/05) lhe caberá tal obrigação".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 63/13 em 05/06/13 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 17/06/13, foi acostada ao processo a correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1017/13, de 17/06/13, apresentando suas considerações finais, reitera "(...) a argumentação já constante dos autos do processo em comento, que evidencia o atendimento do cliente em 17/12/2012, motivo pelo qual não há que incidir qualquer penalização sobre esta Concessionária" e "(...) a Ouvidora da AGENERSA relata que, em contato com o cliente, o mesmo informou não haver mais pendências, estando seu caso solucionado".

Por fim, ressalta a CEG que "(...) casos pontualmente assinalados não devem ser utilizados com base para medição da qualidade dos serviços prestados pela Concessionária. Por óbvio que não se sugere aqui que a AGENERSA se furte de analisar casos como o ora apresentado, mas sim que o faça sob a ótica de níveis de serviço, que se propõe uma metodologia mais eficiente para avaliar a prestação dos serviços prestados pela CEG, a semelhança do que ocorre com outras Concessionárias de Serviço Público, reguladas pela ANATEL e ANEEL, por exemplo".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Processo nº.: E-12/003.45/2013
Autuação: 08/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 534469
Sessão Regulatória: 30 de Outubro de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência registrada sob o nº. 534469 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sr^a. Rachel de Oliveira Fernandes, em face da Concessionária CEG.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente reclama da demora na ligação de gás em sua residência, solicitada desde o dia 05/12/12, bem como do agendamento não cumprido pela Concessionária, considerando que o mesmo tinha sido marcado para o dia 06/12/12.

Segundo informações apresentadas à Ouvidoria, em 03/01/13, a Concessionária se desculpa pelos transtornos ocorridos pelo não cumprimento de prazos e informa que o fornecimento de gás foi liberado em 17/12/12, fato este confirmado com a cliente por aquela serventia, ressaltando, também, não haver mais nenhuma pendência junto à CEG.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, ressalta que a Concessionária demorou aproximadamente 11 dias para realizar religação e, pela informação prestada pela própria CEG, ela não cumpriu os prazos das visitas. Por isso, considera o descumprimento à Cláusula 1^a, Parágrafo 3^o, além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A¹, corte/religação; vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão".

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, observa "*(...) descumprimentos efetuados pela Delegatária, que estão discriminados no instrumento concessivo e, como tal terão que ser observados pela Agência Reguladora, que, por força da Lei (Lei 4456/05) lhe caberá tal obrigação*".

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;
- ◆ 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;
- ◆ **execução de ramais, 30 dias;**
- ◆ 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.



A Concessionária, em suas considerações, discorda dos pareceres dos órgãos técnicos desta Casa, tendo em vista que atuou de forma célere e diligente para atender à cliente, solicitando, em razão disso, que não seja penalizada e, conseqüentemente, o processo seja arquivado.

Observo que o atraso no cumprimento daquele serviço pela Concessionária, assim como o agendamento não realizado, certamente, causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Outro ponto é relacionado ao descumprimento de prazo (IN-CODIR N° 019²) para resposta à Ouvidoria, considerando que a ocorrência foi aberta em 06/12/12 e, somente, em 04/01/13, a Concessionária atendeu aquela serventia.

Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a Concessionária não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pela Reclamante, bem como a Ouvidoria desta Agência.

Pelos motivos acima elencados e, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que as penalidades de advertência e de multa reúnam fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0000⁵% (um centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17³, VI⁴, da Instrução Normativa n°. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos 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 n°. 001/2007.

² Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido)

Prazo para resposta: 03 (três) dias;

1. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria

³ - 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:

(...)

⁴ - 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.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.45/2013
Data 08/01/13 p.º 35
Rubrica: *Moacyr*

III - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁵, I⁶, da Instrução Normativa n.º 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

IV - 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 n.º 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁵ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
(...)

⁶ I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1823
DE 30 DE OUTUBRO DE 2013.**

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 534469.

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-12/003.45/2013, 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, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos 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.3º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Art.4º - 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.

Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2013.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro