

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 651

DE 30 DE NOVEMBRO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG - INOPERÂNCIA DO SISTEMA DE CALL CENTER A PARTIR DO DIA 10/05/10.

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-12/020.179/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG não teve responsabilidade pela inoperância do sistema de Atendimento Telefônico, comunicado à esta AGENERSA através da correspondência DIJUR-E-2493/10.

Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

Art. 3º - 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, de 04/09/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2010.

José Carlos dos Santos Araújo  
Conselheiro Presidente  
Darcilia Aparecida da Silva Leite  
Conselheira-Relatora  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro  
Sérgio Burrowes Raposo  
Conselheiro

Processo nº. E-12/020.179/2010  
Data de autuação 17/05/2010  
Concessionária CEG  
Assunto Inoperância do sistema de CALL CENTER a partir do dia  
10/05/10.  
Sessão Regulatória 30 de novembro de 2010.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.179/2010

Data 17/05/2010 Fls.: 59

### Relatório

Róbrica: 

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 103/10<sup>1</sup>, que sugere tal medida em razão de reclamações recebidas devido ao problema de inoperância do sistema de atendimento telefônico da Concessionária; informa que “Desde o dia 10/05/10, venho recebendo reclamações via e-mail de clientes que, ao contatarem o 0800 da CEG, são informados de que o sistema está fora do ar e, por este motivo, não conseguem registrar sua reclamação junto à concessionária”; que “Embora eu tenha registrado todas as reclamações recebidas em nosso sistema, e enviado à CEG para providências, considero preocupante o problema, já que muitos outros clientes, que não nos contataram, certamente não tiveram o mesmo sucesso” e justifica a sugestão de abertura de processo regulatório, considerando: “a gravidade do problema, que impede o registro das reclamações através do canal telefônico da companhia”; não ter recebido “(...) da Oficina de Garantia qualquer notificação a respeito, mas somente um vago retorno (...) 3 dias após o início do problema” e “que não (...) foi passada nenhuma informação consistente a respeito – como os motivos, as providências que estão sendo tomadas e a previsão de normalização (...)”.

Na data de 17/05/2010, as Concessionárias CEG e CEG RIO protocolizam nesta Agência a correspondência DIJUR-E-2493/10<sup>2</sup>, na qual informam que “(...) desde a semana passada, as Concessionárias vêm constatando a ocorrência de problema operacional no sistema Siebel”; que “(...) trata-se de problema eminentemente técnico nas conexões e que estamos trabalhando ininterruptamente para restabelecer o programa a sua inteira funcionalidade, mas frisamos que a situação é pontual e ocorre de forma intermitente, sendo certo que o sistema não permanece inoperante durante todo o dia”; ressaltam que “(...) o 08000 24 01 97, relativo à emergência, encontra-se em pleno funcionamento, assim, os casos tidos como emergenciais, bem como os clientes que entram em contato com esse número, estão sendo atendidos normalmente”; lembram que “(...) além do 08000, as Concessionárias disponibilizam o atendimento através das Agências e do site ([www.ceg.com.br](http://www.ceg.com.br)), que estão funcionando regularmente”; e informam que “(...) as Concessionárias estão envidando esforços para sanar o problema no sistema do modo mais célere possível”.

<sup>1</sup> De 17/05/2010, fls. 02, à qual são acostadas cópias de correspondências eletrônicas mantidas com os usuários, fls. 03/14; com a Concessionária, fls. 15; e diálogo mantido através de Skype com funcionárias da CEG, fls. 16/17.

<sup>2</sup> Fls. 17, acostada aos autos através da CI SECEX nº. 247, de 18/05/2010, fls. 19.

Rúbrica: f

Em despacho<sup>3</sup> de 19/05/2010, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) com relação ao problema de inoperância do sistema de Call Center da CEG, ainda não recebi nenhuma comunicação formal, por parte da Oficina de Garantia – canal de comunicação da CEG com a Ouvidoria da Agenersa -, de que já esteja solucionado, embora eu não tenha mais recebido, no dia de hoje, reclamações de clientes a esse respeito"; que "Mesmo ciente de que os usuários têm disponíveis outros canais de comunicação com a Companhia, e agora devidamente informada – através do Ofício CEG DIJUR-E-2493/10 -, do que está ocorrendo, continuo questionando o porquê de não ter recebido anteriormente, da Oficina de Garantia, tais informações, já que venho efetuando esta solicitação desde o dia 11/05/10"; esclarece que "(...) o 08000 24 01 97, relativo à emergência da Companhia, embora esteja funcionando normalmente, conforme informado no mesmo ofício, não acata as reclamações relativas a outras questões que não as emergenciais"; observa que "(...) o ofício acima citado só foi enviado pela Companhia – e somente à SECEX – uma semana após o início do problema, depois de eu ter informado à Oficina de Garantia, via Skype (...), que iria sugerir a abertura de Processo Regulatório para tratar do caso" e reitera o "(...) questionamento no que diz respeito a não ter recebido qualquer notificação formal da companhia a respeito do problema (...), mas somente um vago retorno após meu questionamento, 3 dias após o início do problema" e, também, a "(...) observação de que não me foi passada nenhuma informação consistente a respeito, com os motivos, as providências que estão (ou estavam) sendo tomadas e a previsão de normalização do sistema, ou quaisquer outras informações técnicas relevantes" (grifos no original).

O presente processo foi distribuído para minha relatoria em 08/06/2010, conforme consta da Resolução do Conselho-Diretor n.º. 188, às fls. 24.

Por meio da correspondência eletrônica E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 016<sup>4</sup>, a assessoria deste Gabinete comunica a Concessionária a respeito da autuação do presente processo, encaminha cópia integral digitalizada do mesmo e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação das considerações cabíveis.

Em resposta, a CEG envia a correspondência DIJUR-E-2928/10<sup>5</sup>, na qual reitera "(...) os termos da DIJUR-E-2493/10 (...)"; ressalta que "(...) a Ouvidoria da AGENERSA foi informada pela Oficina de Garantia de Serviços ao Cliente do problema que estava ocorrendo com o sistema, através de e-mail, conforme consta às fls. 15 dos autos, no momento em que a própria Oficina de Garantia, igualmente, tomou conhecimento do que estava acontecendo"; entende que "(...) não houve ausência de informação por parte da Oficina de Garantia de Serviços ao Cliente, pois no momento em que esta teve qualquer informação, passou à Ouvidoria da AGENERSA, conforme informado em parágrafo anterior, sendo a formalização da referida resposta concedida pelo Jurídico da Companhia, através da DIJUR-E-2493, setor responsável pelo contato com o Órgão Regulador, por questões internas da Concessionária"; frisa que "(...) o

<sup>3</sup> Fls. 20/21 - endereçado à SECEX, ao qual acostou cópia de conversa, via Skype, com funcionária da CEG.

<sup>4</sup> De 17/06/2010, fls. 25/26, encaminhada a Diretora de Serviços Jurídicos das Concessionárias CEG e CEG RIO e recebida na mesma data, conforme aviso de leitura às fls. 27 e novamente, em 28/06/2010, conforme aviso de leitura às fls. 28.

<sup>5</sup> Em 28/06/2010, fls. 29/30.

Rúbrica: *[assinatura]*

problema foi pontual e ocorreu de forma intermitente, sem que o sistema permanecesse inoperante durante todo o dia”; que “(...) **apesar da falha no sistema, estava disponibilizado ao consumidor o número de atendimento de emergência (08000 24 01 97), o atendimento através das Agências e do site (www.ceg.com.br), possibilitando o contato com a Concessionária nesse período, através dos mencionados canais, o que não prejudicou os consumidores que necessitavam registrar qualquer tipo de emergência e/ou reclamação**”; afirma que “(...) a Concessionária não deixou de prestar o atendimento aos consumidores, vez que conforme esclarecido anteriormente, os clientes possuíam outros meios para registrarem as suas reclamações, dentre eles, o registro diretamente na Ouvidoria da Agência Reguladora, já que os contatos para com a Agência são amplamente divulgados pela Concessionária em suas faturas mensais e publicidades”; argumenta que “(...) deve ser levado em consideração que a Concessionária buscou, dentro do possível, não ter a comunicação com o consumidor prejudicada, mesmo não tendo culpa quanto à falha no sistema, que pode acontecer com qualquer software, não sendo razoável que seja aplicada penalidade à CEG, por um fato pontual, que conseguiu ser contornado pela Concessionária, tendo em vista que os clientes possuíam alternativas de atendimento, buscando solucionar o problema no menor tempo possível, o que denota a boa-fé da mesma, bem como a observância ao disposto na Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão e ao Código de Defesa do Consumidor” e pugna pelo “(...) acolhimento das razões apresentadas por esta Concessionária, de modo a não ser aplicada qualquer penalidade ao fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo (...)”<sup>6</sup>.

Em 30/06/2010, o processo é remetido<sup>7</sup> à Ouvidoria desta Agência, que despacha<sup>8</sup> o feito para este Gabinete, argumentando que “Embora a natureza do problema de inoperância do sistema da CEG tenha sido de ordem técnica – o que caracteriza uma falha que não pode ser atribuída à concessionária -, não podemos ignorar que, tendo permanecido assim por, pelo menos, uma semana, suas conseqüências foram certamente bastante relevantes, considerando o número extensivo de usuários dos serviços prestados pela Companhia (com o agravante da inacessibilidade de uma grande parte à internet, reduzindo, assim, seu canal de comunicação tão somente às agências de atendimento)”; que “Esta situação revela (...) um claro desequilíbrio contratual entre os dois entes envolvidos”; aduz que “(...) o 08000 24 01 97, relativo à emergência da Companhia, embora estivesse funcionando normalmente – conforme informado na DIJUR-E-2493 -, não acatava as reclamações relativas a outras questões, que não as emergenciais”; e que “(...) não é razoável a morosidade da concessionária no atendimento às solicitações de esclarecimentos feitas pela Ouvidoria da Agenersa, ressaltando ainda que, se o problema foi de ordem técnica, não há qualquer justificativa para que a Oficina de Garantia tenha levado três dias para se pronunciar a respeito, do mesmo modo que o Jurídico da CEG levou uma semana para se pronunciar oficialmente junto à Secex (o que só ocorreu após eu ter informado à Oficina de Garantia, através de Skype (...) que abria Processo Regulatório para tratar o caso)”; aponta que “(...) somente fui informada pela Oficina de Garantia da inoperância do sistema **três dias após** o início do problema, e somente **após dois dias** de insistentes solicitações sobre o

<sup>6</sup> Grifos como no original.

<sup>7</sup> Através de despacho de minha assessoria, fls. 30, verso.

<sup>8</sup> Em 01/07/2010, fls. 31/32.

Rúbrica: 

assunto através do Skype (...)<sup>9</sup>; que “Esta situação (...) só agrava os fatos, já que denota uma falta de comunicação interna da Companhia<sup>10</sup>”; questiona “(...) se o Call Center da CEG – no momento em que informava aos clientes que o sistema estava inoperante e, portanto, impossibilitado de registrar suas reclamações – contribuiu de alguma forma, orientando sobre os outros canais disponíveis para o registro das reclamações, ou ainda sobre a **possibilidade de contatarem diretamente a Ouvidoria da Agência Reguladora**, como forma alternativa de terem sua solicitação atendida, até a normalização do sistema”; considera não ser razoável “(...) a demora na prestação dessas informações por parte da CEG ao seu órgão regulador, tanto na relação entre as Ouvidorias (...), quanto na relação do jurídico da Companhia com a Secretaria Executiva da Agenersa (...)”<sup>11</sup> e entende que “(...) a conduta da concessionária revela não só um descaso com a Agência Reguladora, como também um descaso ainda maior com o consumidor de seus serviços, sendo este o lado mais fraco da relação contratual existente”<sup>12</sup>.

Instada a se manifestar<sup>13</sup>, a Procuradoria desta Autarquia apresenta o Parecer n.º. 259/2010-EVB<sup>14</sup>, no qual, após breve relatório, entende que “(...) houve *infringência ao Contrato de Concessão pois houve falha flagrante na prestação de serviço*”; considera que “A Concessionária se esforça em minimizar as transgressões ao contrato de Concessão, mas que pese o esforço demonstrado por seu Departamento Jurídico, resta claro que a mesma *infringiu Contrato de Concessão em suas Cláusulas Primeira, § 3º, Cláusula Quarta, Caput, ANEXO II – REQUISITOS DE QUALIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS, 8 – Sistema de Atendimento Telefônico Gratuito ao Usuário*” e entende “(...) ser a Concessionária passível de penalidade, de acordo com a Cláusula Décima do Contrato de Concessão”.

Às fls. 36, consta despacho da Secretária-Executiva da AGENERSA, enviando o feito ao Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca<sup>15</sup>, que o devolve à SECEX em 05/10/2010<sup>16</sup>, sendo os autos enviados para este Gabinete em 13/10/2010<sup>17</sup>.

Por meio da correspondência eletrônica *E-mail* AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 019<sup>18</sup>, a assessoria do meu Gabinete remete à Concessionária cópia integral digitalizada do presente processo, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 02 (dois) dias para a apresentação de razões finais.



<sup>9</sup> Afirma que “(...) o problema começou a ocorrer no dia 10/05/10 e esta Ouvidoria começou a cobrar esclarecimentos no dia 11/05, mas só conseguiu o primeiro retorno no dia 13/05”.

<sup>10</sup> Indaga “Como pode a Ouvidoria da concessionária não ter ciência de um problema técnico que vem ocorrendo, há 3 dias, no principal canal de comunicação da empresa com os usuários de seus serviços?”.

<sup>11</sup> “(que só ocorreu após uma semana do início do problema, e somente após o alerta de que seria aberto um Processo regulatório)”.

<sup>12</sup> Grifos no original.

<sup>13</sup> Através do despacho de minha assessoria, em 01/07/2010, fls. 32, verso.

<sup>14</sup> Fls. 33/34, de lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com o “de acordo” do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

<sup>15</sup> Conforme distribuição ocorrida na Reunião Interna realizada em 13/07/2010.

<sup>16</sup> Mediante CI AGENERSA/MF n.º. 35/10, fls. 37/38 - conforme redistribuição ocorrida na 20ª Reunião Interna realizada na mesma data.

<sup>17</sup> Por meio do despacho de fls. 39.

<sup>18</sup> De 15/10/2010 (fls. 40) - enviada à Diretora de Serviços Jurídicos da CEG e recebida na mesma data (aviso de entrega às fls. 41).

Na data de 19/10/2010, a Concessionária encaminha à esta Agência, a correspondência DIJUR-E-3755/10<sup>19</sup>, reiterando "(...) os termos da DIJUR-E-2493 de 17/5/10 (...) e DIJUR-E-2928 de 28/5/10 (...)"; apresenta novamente a argumentação já utilizada; aduz que "(...) na semana que antecedeu o feriado do dia 12/10/2010, a AGENERSA também ficou com o seu sistema inoperante, ficando com o telefone indisponível, impossibilitando que consumidores efetuassem reclamações e até mesmo o acesso a qualquer outra área da Agência Reguladora, ficando a CEG ciente do problema apenas ao tentar ligar e ouvir um comunicado da Oi-Telemar sobre um problema no sistema, o que demonstra que este tipo de transtorno pode acontecer a qualquer um"; entende que "(...) não é correto a AGENERSA punir a Concessionária por ter ficado com o sistema inoperante, principalmente porque a CEG disponibilizou outras formas de atendimento justamente para não gerar prejuízos aos consumidores, além do próprio Órgão Regulador ter posteriormente passado pelo mesmo problema, o que demonstra claramente que erros no sistema são imprevisíveis, sendo que o aspecto que deve ser considerado é a busca de uma solução no menor tempo possível, o que foi feito pela Concessionária" e pugna "(...) pelo acolhimento das razões apresentadas por esta Concessionária, de modo a não ser aplicada qualquer penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo (...) <sup>20</sup>".

Mediante os Ofícios AGENERSA/ASSESS/DJ n.º 021, 022, 023, 024<sup>21</sup>, 025<sup>22</sup>, 026<sup>23</sup>, 027<sup>24</sup> e 028<sup>25</sup>, todos de 05/11/2010, a Assessoria deste Gabinete remete aos usuários<sup>26</sup> cópia integral digitalizada do presente processo, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

É o Relatório.



Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

<sup>19</sup> Fls. 42/43.

<sup>20</sup> Em resposta ao E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º 018, de 05/11/2010, que novamente encaminha cópia integral dos autos, comunica a conclusão da instrução e aponta prazo de 05 (cinco) dias para apresentação de razões finais, a Concessionária reitera, através da correspondência DIJUR-E-3894/10 (protocolada nesta Agência em 12/11/2010, fls. 57), "(...) os termos da DIJUR-E-2493 de 17/5/10 (fls. 18) e DIJUR-E-3755 de 19/10/10 (fls. 42/43), que prestam esclarecimentos em relação ao problema técnico no programa SIEBEL, demonstrando que este não foi ocasionado pela Concessionária"; ratifica "(...) todas as considerações esposadas no presente Processo regulatório"; e pugna "(...) pelo acolhimento das razões apresentadas por esta Concessionária, de modo a não ser aplicada qualquer penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo (...)".

<sup>21</sup> Enviados através de portador e recebidos, em mãos, na data de 05/11/2010.

<sup>22</sup> Enviado através dos correios, com aviso de recebimento acostado às fls. 55.

<sup>23</sup> Enviado através de portador e recebido, em mãos, na data de 05/11/2010.

<sup>24</sup> Enviado através dos correios, com aviso de recebimento acostado às fls. 56.

<sup>25</sup> Enviado através de portador e recebido, em mãos, na data de 05/11/2010.

<sup>26</sup> Respectivamente Sr. Antônio Caldeira, Sr. Pedro Drabik, Sra. Simone Aguiar, Sra. Rosali Pereira, Sr. Daniel Mattoso, Sr. Fábio Cantinho, Sr. Douglas Barros Baptista e Sr. Marco Montenegro.

Processo nº. E-12/020.179/2010.  
Data de Autuação 17 de maio de 2010.  
Concessionária CEG.  
Assunto Inoperância do sistema de *Call Center* a partir do dia  
10/05/10.  
Sessão Regulatória 30 de novembro de 2010.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.179/2010

Data 17/05/2010 Fls.: 64

Voto

Rúbrica: *[assinatura]*

Trata-se de processo instaurado por sugestão da Ouvidoria desta AGENERSA<sup>1</sup>, tendo em vista o recebimento de reclamações de usuários referentes à inoperância do sistema de Atendimento Telefônico da CEG, problema formalmente comunicado a esta Agência Reguladora através da correspondência DIJUR-E-2493/10<sup>2</sup>, protocolizada pela Concessionária em 17/05/2010.

Segundo narra a ouvidora da AGENERSA, “desde 10/05/10, venho recebendo reclamações via e-mail de clientes que, ao contatarem o 0800 da CEG, são informados de que o sistema está fora do ar, e por este motivo, não conseguem registrar sua reclamação junto à concessionária”, e que não obstante ter solicitado informação à Concessionária sobre o problema “(...) não recebi da Oficina de Garantia qualquer notificação a respeito, mas somente um vago retorno após meu questionamento, 3 dias após o início do problema.”

Acrescenta aquela ouvidora, que a Concessionária somente prestou esclarecimento a esta Autarquia após ser comunicada do encaminhamento do problema à SECEX, com a sugestão de abertura de processo regulatório.

Em sua defesa, a Concessionária argumenta tratar-se de problema eminentemente técnico nas conexões do sistema Siebel, que “(...) ocorre de forma intermitente sendo certo que o sistema não permanece inoperante durante todo o dia.”, mas que a comunicação dos usuários não restou prejudicada, tendo em vista a existência de outros meios de comunicação, a saber: através do 0800 relativo à emergências – mas *l*

<sup>1</sup> Fls. 02. CI OUVID Nº. 103/10, de 17 de maio de 2010.

<sup>2</sup> Fls. 18/19.

que diante daquela situação estavam recebendo outras reclamações, que não apenas as emergenciais; de suas agências de atendimento; bem assim da página eletrônica que mantém na *internet*.

Saliaenta, ainda, que "(...) a Ouvidoria da AGENERSA foi informada pela Oficina de Garantia de Serviços ao Cliente do problema que estava ocorrendo com o sistema, através de e-mail (...) no momento em que a própria Oficina de Garantia, igualmente, tomou conhecimento do que estava acontecendo."

Diante de tais fatos, verifica-se que o presente caso apresenta duas situações que merecem ser apreciadas. A primeira referente à inoperância do Atendimento Telefônico da Concessionária, e uma segunda referente ao atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

Com efeito, não há controvérsia com relação à indisponibilidade do mencionado telefone naquele período informado, porquanto a própria Concessionária admitiu a existência do problema.

Deve-se, contudo, considerar que a interrupção daquela via de contato ocorreu em razão de problema técnico no *software* utilizado naquele sistema, o que, a toda evidência, não caracteriza desídia da Concessionária na prestação de seus serviços.

Como bem salientado pela CEG, problemas dessa natureza são imprevisíveis, podendo acometer qualquer um que faça uso desse tipo de sistema.

Soma-se a isso que, a despeito do problema constatado, a comunicação com a Concessionária não restou prejudicada, tendo em vista a existência de outros meios de contato, já que o usuário dispõe também de atendimento em agências, de contato via *internet*, bem assim de outro número de telefone, igualmente gratuito – neste caso, destinado à comunicação de emergências que, segundo informou a CEG, recebeu, no período em tela, outras reclamações além das emergenciais. *u*

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.179/2010

Data: 17/05/2010 Fls.: 65

Rébrica: *†*



Assim sendo, opino pela não aplicação de penalidade em razão da citada inoperância do sistema de Atendimento Telefônico da CEG.

Ultrapassada tal questão, passo a apreciar a presteza da Concessionária às solicitações formuladas pela Ouvidoria desta Autarquia.

De acurada análise dos autos, verifica-se que a ouvidora desta AGENERSA recebeu a primeira reclamação sobre o problema, através de e-mail, em 10/05/2010<sup>3</sup>, ocasião na qual afirma ter repassado tal correspondência eletrônica à Concessionária.

Entretanto, constata-se, de fato, que em 11/05/2010 aquela ouvidora indagou a Concessionária sobre a inoperância de seu sistema, e que malgrado reiterados pedidos de informações, somente após dois dias obteve uma resposta<sup>4</sup>.

A toda evidência, a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, tratando com flagrante descaso quem, por disposição regimental, tem competência para "(...) *prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório.*"<sup>5</sup>

A conduta da Concessionária não se harmoniza ao dever de eficiência a que contratualmente<sup>6</sup> está obrigada a observar, tampouco ao objetivo firmado por ela própria em seu sítio na *internet*, conforme o trecho destacado abaixo, o qual reproduz passagem do texto que apresenta sua "Oficina de Garantia ao Cliente":

**"O principal objetivo é estabelecer uma relação mútua de confiança e cooperação com todas as entidades que representam os clientes, sindicatos e formadores de opinião** *Q*

<sup>3</sup> Fls. 03.

<sup>4</sup> Fls. 15.

<sup>5</sup> "Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório."

<sup>6</sup> Cláusula Primeira, §3º e Cláusula Quarta, *caput*.

que se relacionam junto às empresas do Grupo Gas Natural, fortalecendo a cada dia o intercâmbio de informações com esses representantes. (grifou-se)

Demais disso, não socorre à Concessionária a alegação de que "(...) não houve ausência de informação por parte da Oficina de Garantia de Serviços ao Cliente, pois no momento em que esta teve qualquer informação, passou à Ouvidoria da AGENERSA (...)", especialmente porque o problema era de conhecimento da Concessionária, pelo menos desde 11/05/2010, e sua Oficina de Garantia ao Cliente não pode ser vista de forma estanque aos outros setores.

Com efeito, se somente naquele momento a Oficina de Garantia ao Cliente tomou ciência do problema, resta iluminada uma falha de comunicação entre os setores daquela empresa.

Aliás, para ratificar a falha de comunicação arguida, cumpre, uma vez mais, trazer a lume as exatas palavras da Concessionária, retiradas do mesmo texto da *internet* já mencionado, agora no que se refere ao relacionamento entre suas áreas internas.

"A Oficina de Garantia atua como facilitadora e busca internamente, em parcerias com as áreas, solucionar as pendências/indagações de seus clientes, visando conhecer e compreender as necessidades dos consumidores e apresentá-las às companhias, priorizando mudanças nos procedimentos para a contínua satisfação do cliente."  
(grifou-se)

Ademais, a protocolização nesta AGENERSA, em 17/05/2010, da correspondência que informou sobre o problema no sistema Siebel, denota provável nova falha de comunicação entre os setores internos da Concessionária, já que, conforme mencionado, a Oficina de Garantia ao Cliente tomou ciência do problema em 13/05/2010, não havendo motivo para a demora de 04 (quatro) dias até seu Departamento Jurídico repassar tal notícia a esta Agência Reguladora. u

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.179/2010

Data 17/05/2010 Fls.: 67

Rúbrica: \*

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Considerar que a Concessionária CEG não teve responsabilidade pela inoperância do sistema de Atendimento Telefônico, comunicado à esta AGENERSA através da correspondência DIJUR-E-2493/10;

- Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

- 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, de 04/09/2007.

É o Voto.



**Darcilia Leite**

Conselheira Relatora

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.179/2010

Data AF 10/5/2010 Fm.: 68

Rúbrica: 

**AGENERSA**

Agência Reguladora  
de Energia e Saneamento Básico  
do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 651



DE 30 DE NOVEMBRO DE 2010.

**CONCESSIONÁRIA CEG – INOPERÂNCIA DO SISTEMA DE CALL CENTER A PARTIR DO DIA 10/05/10.**

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-12/020.179/2010, por unanimidade,

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.179/2010

Data 17/05/2010 Fls.: 69

Rúbrica: ✕

**DELIBERA:**

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG não teve responsabilidade pela inoperância do sistema de Atendimento Telefônico, comunicado à esta AGENERSA através da correspondência DIJUR-E-2493/10;

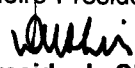
Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

Art. 3º - 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, de 04/09/2007.

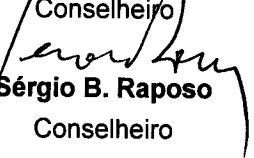
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2010.

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro-Presidente

  
**Darcilia Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira-Relatora

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

  
**Sérgio B. Raposo**  
Conselheiro