

Processo nº.: E-12/020.356/2010
Autuação: 14/09/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Descumprimento Contratual de
 Prazo para ligação de gás -
 Reclamação Ouvidoria/AGENERSA
Relato: 21 de dezembro de 2010


RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/SECEX Nº. 478/10, de 09/09/10, em razão da reclamação, via e-mail, do Sr. Luiz Marcello em nome da Sr^a Camila Spencer Duarte Novaes e tem por finalidade avaliar o descumprimento contratual de prazo para ligação de gás.

No e-mail recebido, reclamante informa que "(...) Foi agendada ligação e instalação do medidor para ontem (4 feira), o que nos obrigou a manter uma pessoa em casa durante todo o dia. Como até às 17h não haviam atendido ao agendamento, entrei em contato com o Disque CEG e fui atendido pela funcionária Carla (Protocolo 2294661205) que informou que as equipes estavam na rua e que o atendimento poderia ser efetuado até às 18:30h. Indaguei sobre a hipótese de não atendimento, porque já imaginava iminente, e tive a resposta de que se não houvesse o atendimento seríamos contatados para novo agendamento. Não foi de outra forma. Como previsto, nem atendimento e nem agendamento"

Afirma, ainda, que "(...) Fiz novo contato hoje e fui informado que o atendimento estava mantido e que as equipes estavam na rua. Insisti que as equipes fossem alertadas da falta de comparecimento e fui informado que não há como contato com as equipes e que deveríamos aguardar (protocolo 2294727344). (...) Liguei para a emergência, que não atende a este tipo de solicitação e tampouco indicou quem deve nos atender".

Através da CI OUVID Nº 121/10 de 09/09/10, a Ouvidoria esclarece que "(...) Atendendo à vossa solicitação, informo que não encontrei, nesta Ouvidoria, nenhum registro de contato da Sra. Camila Spencer Duarte, (...) Por este motivo, registrei em nosso sistema a ocorrência nº516379 para, tratar da reclamação, da cliente, e já confirmei com a Ouvidoria da CEG que há um novo agendamento no local, para amanhã, dia 10/09/10".

Destaca a Ouvidoria diversos outros casos de possível descumprimento contratual de prazo para ligação de gás, os quais estão sendo registrados em seu sistema sob os seguintes números "(...) 51360 8/ 5 12959/ 5 12710/ 512623/ 5122 90/ 514551/ 514493/ 513201/ 514212/ 514132/ 514208/ 512603/ 513705/ 514485/ 513675/ 513273/ 512168/ 513059/ 512103/ 514270/ 514229/ 514139/ 512468/ 512816/ 513634/ 515072/ 512158/ 513836/ 512934/ 513892/ 506679." 

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

As cópias das referidas ocorrências, registradas pela Ouvidoria, foram juntadas aos autos às fls. 06/43, com a exceção das de nº. 512158 e 514132, por se tratar de reclamações da CEG RIO. Informou aquela serventia que os referidos casos referem-se ao período de 04/02/10 a 15/07/10.

Remetidos os autos pela Secretária Executiva à CAENE, em 15/09/10, para o devido pronunciamento e parecer técnico.

Parecer da CAENE em 22/09/2010, sustentando que: "(...) O objeto do presente processo é descumprimento de prazos de atendimento de serviços da CEG. O CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO — CEG - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 — SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO — item (13) Prazo de Atendimento aos Usuários alínea (A) Serviços Obrigatórios, define (...) prazos máximos para atendimento".

Assevera a CAENE que "(...) Nos autos do processo encontra-se várias reclamações (...) ou o cliente não foi atendido ou se foi o prazo estabelecido no Contrato de Concessão não foi respeitado, configurando assim, um total descumprimento contratual e pela repetida ação deslumbra-se uma prática do atendimento da Concessionária nestes casos não respeitar os prazos estabelecidos". Por fim, acrescenta que "(...) cabe a Concessionária as penalidades previstas, pelo descumprimento anunciado, bem como, sugerimos ao Conselheiro Relator, seja determinado a Concessionária, enviar mensalmente à Ouvidoria relação dos serviços solicitados pelos clientes contendo endereço, data de solicitação de serviço, data de execução do mesmo e nos casos em aberto justificativa do não atendimento dos prazos pactuados no Contrato de Concessão".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 203, de 30/09/2010, conforme sorteio realizado em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 104/10 em 07/10/10, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Em 21/10/10, a Concessionária CEG apresenta suas considerações: "(...) é notório que tanto a Ouvidoria da AGENERSA quanto a CAENE, modificaram completamente o objeto do presente processo, que foi instaurado tão-somente para apurar a reclamação feita pela Sra. Camila Spencer Duarte Novaes". (grifo no original)

Assevera que "(...) em razão de equívoco dos Órgãos Técnicos da Agência Reguladora, sequer foi concedido o prazo de 5 (cinco) dias à Concessionária para resolução da pendência da cliente, conforme solicitação feita pela SECEX" e que "(...) as ocorrências trazidas pela Ouvidoria da AGENERSA, já são objeto de ações próprias, tais como, processo E-12/020.359/2010, processo E-12/020.175/2010, não podendo a Agência Reguladora instaurar vários processos com o mesmo objeto, pois poderá desencadear decisões conflitantes e/ou penalidades duplicadas, o que não é permitido em nosso ordenamento jurídico." *DA*

Informa a Concessionária que "(...) foi agendado atendimento para realizar a instalação na residência da Sra. Camila Spencer Duarte Novaes para o dia 08/09/10, mas o atendimento foi reagendado pela CEG para o dia 10/09/10. (...) o técnico compareceu a residência da cliente e detectou que a ramificação de gás estava obstruída com água, ficando a reclamante ciente de que a adequação deveria ser providenciada pela mesma, posto que a responsabilidade pelas condições gerais de fornecimento, Cláusula 6º". Assevera que "(...) após ter sido sanado o problema pela reclamante, o fornecimento de gás foi liberado à cliente, em 11/09/2010".

Conclui a CEG que "(...) é visível que em relação a reclamação objeto do presente regulatório, não houve qualquer descumprimento contratual por parte da Concessionária, posto que, realizou o atendimento da consumidora em 24 (vinte e quatro) horas depois de sanada a inadequação que impossibilitava o fornecimento de gás à residência da reclamante, não havendo razão para que seja aplicada qualquer penalidade à CEG" e "(...) com o conseqüente arquivamento do processo."

Através da minha assessoria, os autos foram encaminhados, em 27/10/10, à CAENE, para ciência e pronunciamento em relação à correspondência da Concessionária. Após a manifestação daquele órgão técnico foi requerido que encaminhasse o processo diretamente à Procuradoria.

Às fls. 62, foi acostado parecer da lavra do Gerente da Câmara Técnica de Energia, concluindo que "(...) A CEG (...) equivoca-se quando afirma que os processos E-12/020.175/2010 e E-12/020.359/2010 tratam do mesmo tópico, pois, o primeiro trata de instalação nova realizada por empresa contratada da CEG tendo a Concessionária a obrigatoriedade de vistoriar e aprovar as instalações para assim poder iniciar o fornecimento de gás, já o segundo processo sequer merece explicações detalhadas por tratar-se de processo pertinente a outra Concessionária (CEG RIO)".

Acrescenta que "(...) não assiste razão de citar que o objeto do presente processo é o descumprimento do prazo apenas do pedido da Sra. Camila, o objeto é o descumprimento de prazo contratual para a ligação de gás".

Às fls. 63/64, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, datado de 03/11/10, asseverando que: "(...) corroboramos com a CAENE na sua análise técnica, sugerindo ao Conselho Diretor a aplicação de penalidade à Concessionária CEG". Acrescenta que "(...) compete à AGENERSA regular os serviços públicos de gás canalizado concedidos em nosso Estado, sendo que em razão da reclamação da cliente Camila Spencer Duarte Novaes, a Agência Reguladora, verificou que existem outros casos semelhantes".

Ao final do parecer, consta o "(...) De acordo" do Procurador Geral desta Agência, acrescentando que "(...) O objeto do processo é amplo (descumprimento de prazo contratual para ligação de gás). No entanto, deve ser verificada a conexão com os processos nºs E-12/020.359/2010 e E-12/020.175/2010 (fls. 57/58), a fim de evitar decisões conflitantes e dupla punição".

[Assinatura]

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 111/10 em 12/11/10, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 18/11/10, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3933/10 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entendendo que não lhe deve ser imputada qualquer responsabilidade, ratificando todas as considerações esposadas, pugnando pelo encerramento do processo e em consequência seu arquivamento.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de JaneiroRubrica: *Ruifonseca*

Processo nº.: **E-12/020.356/2010**
Autuação: **14/09/2010**
Concessionária: **CEG**
Assunto: **Descumprimento Contratual de
 Prazo para ligação de gás -
 Reclamação Ouvidoria/AGENERSA**
Relato: **21 de dezembro de 2010**

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado em razão da reclamação realizada, via e-mail, pelo Sr. Luiz Marcello em nome da Sra. Camila Spencer Duarte Novaes e tem por finalidade avaliar o descumprimento contratual de prazo para ligação de gás.

Segundo reclamação realizada, foi agendada ligação e instalação do medidor pela Concessionária, em 08/09/10, na residência da Sra. Camila Spencer. Entretanto, no dia designado a Concessionária não compareceu, bem como a cliente não obteve informações precisas, via contato telefônica, a respeito da realização do serviço marcado, restando somente a informação da CEG que o atendimento estava mantido e que a equipe estava na rua.

A Ouvidoria desta Casa, em seu parecer de fls. 05, datado de 09/09/10, informou que não havia reclamação da cliente naquela serventia, por este motivo registrou a ocorrência sob o número 516379. Asseverou, ainda, que vem observando diversos outros casos de possível descumprimento contratual de prazo para ligação de gás, apontando 29 registros de mesma natureza.

Sustentou a CAENE, em seu Parecer de 22/09/10, que, em razão dos diversos registros juntados aos autos pela Ouvidoria, observou que "ou o cliente não foi atendido ou se foi o prazo estabelecido no Contrato de Concessão não foi respeitado". Desta forma e considerando a repetida ação da Concessionária em não cumprir com os prazos estabelecidos, sugere a aplicação de penalidade.

Em suas considerações, a Concessionária levanta que foi alterado o objeto do presente processo, pois o mesmo foi instaurado para apurar a reclamação da Sra. Camila Spencer e não para apurar as diversas ocorrências de descumprimento contratual de prazo para ligação de gás, conforme registros juntados pela Ouvidoria.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, sugere aplicação de penalidade destacando que "(...) em razão da reclamação da cliente Camila Spencer Duarte Novaes, a Agência Reguladora, verificou que existem outros casos semelhantes".

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de JaneiroRubrica: 

Ao final do parecer, consta o "(...) De acordo" do Procurador Geral desta Agência, acrescentando que "(...) O objeto do processo é amplo (descumprimento de prazo contratual para ligação de gás). No entanto, deve ser verificada a conexão com os processos nºs E-12/020.359/2010 e E-12/020.175/2010 (fls. 57/58), a fim de evitar decisões conflitantes e dupla punição".

Pelo que consta nos autos, não foi realizada instalação e a ligação na residência da cliente no primeiro dia designado (08/09/10), tendo sido reagendado o serviço pela Concessionária para o dia 10/09/10. Entretanto, no dia 10/09/10 foi detectado inadequação no ambiente, a qual foi providenciada rapidamente pela cliente, motivo pelo qual, no dia seguinte (11/09/10) a equipe da CEG foi ao local e concluiu a instalação, liberando conseqüentemente o fornecimento de gás. Em suma, posso entender que o reagendamento levou 48 horas.

Quanto à alegação da Concessionária que o processo teve seu objeto alterado e substancialmente ampliado para tratar de diversas ocorrências, não concordo com a mesma, já que a Ouvidoria apenas ilustra com a existência das diversas ocorrências de natureza similar, assim como menciona a CAENE.

Considero que o processo foi efetivamente iniciado, em 09/09/10, através da CI AGENERSA/SECEX Nº 478 (fl. 2), a partir da reclamação da Sra. Camila Spencer, ficando evidente ter a Ouvidoria, apenas, aproveitado a oportunidade para enfatizar os diversos casos de possível descumprimento contratual de prazo para ligação de gás.

Entendo também que os outros registros de mesma natureza fogem do objeto do presente processo, devendo ser tratado em processo(s) específico(s). Aproveito aqui a oportunidade para comentar o posicionamento da Procuradoria quanto à abrangência do objeto do processo, em que se mostra possível adotar, desde que devidamente tratada a eventual conexão com outros processos citados, o mesmo de forma ampla. Assim, permito colocar que esta divergência de interpretação possa ter sido gerada pela titulação inadequada conferida ao processo.

Concluo que este processo deva se ater à reclamação da cliente Camila Spencer e que seja instaurado processo para estudar as razões que motivaram o número expressivo de ocorrências registradas sob o tema de descumprimento de prazo para ligação de gás.

Assim, considerando que a reclamação da Sra. Camila foi superada em 11/09/10, confirmado através de contato telefônico, sou de opinião que a Concessionária não seja penalizada por descumprimento de prazo, mas que aperfeiçoe seus procedimentos para que não imponha a seus clientes dissabores ou constrangimentos similares ao aqui relatado.



Desta forma, proponho ao Conselho-Diretor desta Agência:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16¹, IV², da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender a cliente no dia designado e de comunicar quanto à impossibilidade do atendimento;

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. 01/2007;

III – Instaurar processo para que a CAENE, em articulação com a Ouvidoria, analise o número expressivo de ocorrências relacionadas ao descumprimento de prazo contratual para ligações de gás e apresente propostas para ações junto às Concessionárias.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ 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:

(...)

² IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

AGENERSA

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



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº

DE 21 DE DEZEMBRO DE 2010.

*Concessionária CEG
Descumprimento Contratual do
prazo de ligação de gás*

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-12/020.356/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, IV, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender a cliente no dia designado e de comunicar quanto à impossibilidade do atendimento;

Art.2º - 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. 01/2007;

Art.3º - Instaurar processo para que a CAENE, em articulação com a Ouvidoria, analise o número expressivo de ocorrências relacionadas ao descumprimento de prazo contratual para ligações de gás e apresente propostas para ações junto às Concessionárias.

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

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2010.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro