

CONCESSIONÁRIA CEG – PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DE GÁS
CANALIZADO – OCORRENCIA 86988 – ANTONIO
GERSON CARVALHO.

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-12/020.12 1/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º; Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no art. 16, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, de 04/09/2007.

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- Determinar que a SECEX encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Antônio Gerson Carvalho.

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

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.121/2009
Autuação: 03/04/2009
Concessionária: CEG
Assunto: Prestação de serviços de instalação
de gás canalizado - Ocorrência
86988 - Antonio Gerson Carvalho
Sessão Regulatória: 30 de agosto de 2011

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/SECEX nº. 17/09, de 03/04/09, em razão da CI OUVID N°. 055/09, de 23/03/09, que trata da ocorrência registrada sob o nº. 86988 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente Antônio Gerson Carvalho em relação à proposta comercial da CEG.

Através da CI OUVID nº. 055/09, a Ouvidora informa que o equipamento aquecedor inicialmente oferecido pela CEG ao cliente seria instalado no Box. No entanto, a instalação não ocorreu, relatando a Ouvidora que a CEG teria informado que não mais disponibilizava tal equipamento, mas oferecia um substituto de uma outra marca. Entretanto as especificações técnicas do mesmo não permitiam ser instalado dentro do box, conforme desejo do cliente e, a partir disso, o impasse foi criado.

Através da carta (fls.17/93) encaminhada pelo cliente à Ouvidoria desta Agência, em 22/07/08, o mesmo procede à juntada de um vasto relatório de sua reclamação e solicita abertura de processo regulatório "(...) para que a Concessionária seja penalizada em face dos maus serviços prestados e até o momento não concluídos pela empresa, para instalação de gás natural canalizado na minha residência".

Em apertada síntese, aponta o cliente diversas irregularidades na prestação de serviço da Concessionária, quais sejam, entrega de projeto com erro de início da obra, má conservação e precariedade da sinalização, perfuração de canalização de água, diversos agendamentos não cumpridos, vistorias sem agendamentos.

Na conclusão de seus apontamentos, o cliente esclarece que "(...) Apesar de todo o tempo passado, um ano se considerarmos o dia 18/07 de 2007 como o início dos contatos da CEG, conforme a data do documento de proposta para as instalações, e apesar de todas as reclamações feitas, continuo a espera da conclusão da instalação, isto é contratei com a CEG a instalação de gás natural canalizado na minha residência, para 1 fogão instalado na cozinha e 1 chuveiro a gás que seria instalado no banheiro do primeiro andar do imóvel.



(...) Até o momento somente tenho o fogão utilizando gás natural, e a tubulação colocada dentro do box do banheiro, faltando a ligação do chuveiro a gás conforme foi contratado com a CEG. É importante enfatizar que na ocasião em que contratamos os serviços da CEG, deixei claro que não tinha interesse na instalação somente do fogão, e caso não fosse possível a instalação com segurança do chuveiro, manteríamos o uso do GLP, pois não seria justificável fazer toda a obra necessária para a colocação da tubulação somente na cozinha, mantendo a utilização do chuveiro elétrico no banheiro que fica no caminho da tubulação, tendo conhecimento de que financeiramente a substituição do GLP pelo gás natural não é compensadora (...).

(...) Somente após a confirmação da CEG de que seria possível a instalação do chuveiro a gás no banheiro, conforme foi colocado no projeto, é que aceitei a proposta. O projeto da CEG, inclusive erradamente conforme alertei na ocasião, fez previsão da instalação de um segundo chuveiro a gás no banheiro do segundo pavimento da casa, o que, nesse caso, não foi aceito por mim, tendo em vista a necessidade de uma obra de maior porte ainda.

(...) Além de todos os transtornos causados desde o início das obras pela CEG, agravados com o problema do piso da entrada da minha casa que ficou quebrado por vários meses, permaneço com a tubulação com gás natural no banheiro, a espera da ligação do chuveiro a gás, que, obviamente só deverá ser feita se houver o atendimento às normas de segurança". Conclui que "(...) **o objetivo da sua confecção é demonstrar a má qualidade dos serviços prestados atualmente pela concessionária Companhia Distribuidora de Gás à população do Estado, o que faço com muita angústia depois de ter trabalhado na empresa por mais de 35 anos**".(grifo no original)

Em 13/04/09, através da Secretária Executiva, os autos foram encaminhados à CAENE, solicitando pronunciamento a respeito do ocorrido.

Às fls.97/106, foi acostado parecer com data de 23/07/09, da lavra do Gerente da Câmara Técnica de Energia, cujo objetivo é a análise do procedimento adotado pela CEG, no serviço executado no imóvel situado à Rua Pinto Teles, 242, casa 8, Praça Seca, objeto desta reclamação.

Assevera a CAENE que houve total descumprimento contratual: "(...) **CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO - §3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.**"

"(...) **CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**
A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo. Acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados".

§1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

4. prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

5. assegurar 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;

9. realizar programas de treinamento de seus recursos humanos, de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido;

11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais conseqüências danosas da exploração dos serviços;

21. atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONARIA em que fique demonstrada a Impossibilidade do cumprimento de tais metas.(grifo no original)

Por fim, sugere a Câmara Técnica de Energia "(...) 1- Aplicação das sanções contratuais pelos descumprimentos apresentados; 2- Instar a CEG a apresentar num prazo de trinta dias corridos, uma qualificação de cada empresa, inclusive contendo uma programação de cursos necessários, objetivando a qualificação das mesmas; 3- Realizar num prazo de 30 dias um recall, na residência do reclamante sanando todos os problemas existentes, e apresentar à Agenerisa documento assinado pelo cliente da aceitação da obra em questão sem nenhuma pendência".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 230 de 24/07/09, encaminhou à Concessionária CEG, cópia do inteiro teor dos autos, em arquivo eletrônico, para vista e oferecimento de suas considerações.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 158, de 30/07/2009, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a relatoria da Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite.

Através da CI AGENERSA/DL nº 10, de 06/08/09, os autos foram enviados ao meu gabinete, através da assessoria da Conselheira Darcília Leite, em razão da redistribuição ocorrida em Reunião Interna.



Às fls. 112/116, foi acostado ao processo correspondência DJRI-E-326/09, de 10/08/09, da Concessionária CEG, em resposta ao Ofício SECEX nº 230 de 24/07/09, apresentando as seguintes considerações: "(...) O presente processo é um desdobramento das ocorrências de números 80624 e 83892, tendo em vista que a obra para a instalação do gás canalizado já foi concluída, sendo objeto desta lide apenas a reclamação quanto à conclusão do rejunte do piso onde foi instalada a tubulação, troca de duas ardósias que estão quebradas e recolocação de uma ardósia que já soltou, bem como a instalação do aquecedor/chuveiro no banheiro".


Informa que "(...) O cliente, em 23/07/2007, entrou em contato com a CEG, buscando maiores informações quanto à oferta promovida pela mencionada Concessionária, em relação à instalação de gás natural canalizado".

Segundo a Concessionária, o cliente "(...) alega (...) que foi informado pela CEG, que pelo valor de R\$50,00 (cinquenta reais) pagos na conta de gás após a execução de todos os serviços, seria feita toda a instalação do ramal de gás, a instalação interna e a conversão dos aparelhos no interior da sua residência".

Acrescenta a CEG que "(...) Em 04 de agosto de 2007, foi preenchida a "Proposta de Venda Residencial", em formulário da CEG, com número 154780, para instalação de gás natural, tendo sido, nesta oportunidade, esclarecido pelo cliente, que tinha interesse na instalação somente no andar inferior da casa, com ligação do fogão e do chuveiro a gás no banheiro" e "(...) **Ressalta-se que de imediato, o técnico informou ao cliente que a CEG não poderia efetuar a instalação do aquecedor para o funcionamento do chuveiro a gás dentro do box, mas poderia instalar um aquecedor na área dos fundos da casa**". (grifo no original)

Registra a Concessionária que "(...) Em 10/08/2007, o cliente alega que assinou a "Proposta de Venda de Equipamento", para a compra do kit Orbis modelo 4,0 (chuveiro a gás) acostado no anexo 3 do presente, afirmando que ouviu do técnico da empresa que poderia ser instalado o chuveiro a gás da forma pretendida, e que a instalação da canalização seria feita. (...) **Contudo, a mencionada proposta sequer se encontra acostada aos autos, nem mesmo no anexo informado pelo cliente, nem tampouco existe nos autos Prova de que o técnico prestou informação de que a instalação do chuveiro/aquecedor seria possível nos moldes desejados pelo cliente**". (grifo no original)

Entretanto, relata a Concessionária que "(...) Ao se observar a análise das obras trazidas pelo cliente resta evidente que todo o atraso do serviço foi gerado pelo próprio, conforme relatos a seguir:

"(...) No mesmo dia 29/09, um empregado da Café Redes, esteve na minha residência, com a intenção de iniciar a instalação interna da tubulação de cobre, que segundo ele, deveria passar na parte superior do muro, junto à churrasqueira, percorrer toda a área da varanda junto ao teto, e junto à parede da casa, tudo com tubulação aparente. Após discutirmos alternativas de melhor caminho para a instalação, acertamos que a instalação seria feita em polietileno, enterrada no chão, passando pela varanda, obra que caberia a CEG, e que eu ficaria responsável por providenciar o corte na parede ao longo da casa, para que fosse também embutida a tubulação em cobre, para colocação do gás no banheiro e cozinha. 

Agendamos que a empresa faria sua parte dos serviços no dia 02/10, terça-feira, quando uma pessoa da família ficaria em casa, para acompanhar os trabalhos. Durante o final de semana, e na segunda-feira, 0h10, providenciei o corte da parede, conforme o combinado, de modo a ficar tudo pronto a espera da empresa.

- No dia 02/10, apesar de agendado, ninguém apareceu para execução do serviço. Apenas um portador da Café Redes, compareceu à minha residência e entregou à pessoa que estava em casa o Desenho No.CFR-GN-XXJO8-07, folhas 1/2 e 2/2, informando estarem corrigidos.

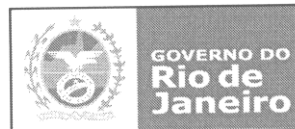
O desenho considerado corrigido pela Café Redes também apresentava erros, pois continuou indicando a instalação de gás no andar superior da casa (segundo pavimento), o que havia sido por mim descartado desde o início (documento anexo 6)".

Acrescenta que "(...) **o cliente, com todas as ressalvas que fazia a obra realizada, conseguiu apenas atrasar o serviço que estava sendo feito, tanto que conforme dito pelo próprio à fl.44, "No dia 23/10/2007 (terça-feira) foram concluídas as instalações das cabines de medidores das casas 4 (da síndica) e da casa 6 (foto 27)", enquanto a residência daquele permanecia sem a instalação do ramal interno de gás**". (grifo no original)

Informa a CEG que "(...) Em 29/01/2008, foi informado pelo cliente, por e-mail à Ouvidoria da AGENERSA, que havia sido instalado o medidor e a conversão do fogão teria sido devidamente realizada, faltando, porém, a conclusão do rejunte do piso onde foi instalada a tubulação, a troca de duas ardósias que estavam quebradas, a recolocação de uma ardósia que quebrou, e, a instalação do aquecedor/chuveiro no banheiro. (...) No entanto, foi informado pelo usuário à fl.79, que funcionários da CEG haviam concluído a reposição do piso". Frisa que "(...) **restou pendente apenas a instalação do aquecedor/chuveiro no banheiro, que não pôde ser feita pela Concessionária, em razão de não ser permitido a instalação de aquecedor dentro do box, em cumprimento as normas de segurança, o que, aliás, foi informado desde o início pelo técnico, e corroborado pela própria Ouvidoria desta Agência Reguladora**". (grifo no original)

Salienta a Concessionária que não aceitou a referida proposta, apresentando uma contraproposta ao cliente: "(...) A nossa proposta seria colocar o aquecedor de potência abaixo de 100 kcal, dentro do banheiro, fora do box, e para isto seria necessário executar algumas adaptações no banheiro. A fim de resolver esse caso, a chefia autorizou embutir a tubulação aparente, e disponibilizar um aquecedor e um pressurizador, caso seja necessário, sem ônus para o cliente. Mesmo assim, talvez o cliente não aceite a obra em virtude do transtorno".





Salienta que "(...) o cliente foi informado que a CEG não faz mais instalação de aquecedores, tendo sido dito pelo cliente que, na realidade efetuou a compra de um chuveiro a gás da marca "ORBIS", e não de aquecedor" e que "(...) o cliente, demonstra ao longo do processo, ser conhecedor da parte técnica da instalação, afirmando, inclusive, já ter sido funcionário da Concessionária por muitos anos. Contudo, finge não entender a dificuldade de ser feita a instalação do chuveiro a gás, quando, por todo exposto, o mesmo sabe, perfeitamente, que mesmo esse tipo de chuveiro necessita de aquecedor, que desde o início da obra não poderia ficar no local pretendido pelo consumidor, o que vem trazendo toda a demora e dificuldade desta Concessionária em concluir o serviço. (...) Assim, óbvio que todos os transtornos e aborrecimentos narrados pelo cliente foram desencadeados pelo próprio".

Assevera a CEG que "(...) Como se sabe, em nosso ordenamento jurídico, há situações que, em que pese à existência de um dano, fica **afastada** a possibilidade de caracterização de responsabilidade do suposto agente causado. (...) Com efeito, se o eventual dano foi causado em virtude de uma conduta do próprio usuário do serviço, jamais poderá esta concessionária vir a ser obrigada a assumir a responsabilidade dele decorrente".

Entende que "(...) Por tal razão, fica excluída a responsabilidade da concessionária que, em verdade, nenhuma interferência teve na demora na execução dos serviços para instalação de gás natural na residência do cliente, seja comissiva ou omissivamente, sendo certo que o incidente decorreu exclusivamente da conduta do usuário, ao proceder à intromissões nas obras que estavam sendo realizadas, e insistir em querer a instalação de aquecedor dentro do Box do banheiro, em contrariedade com as normas de segurança" e "(...) Inclusive, vale ressaltar que a Concessionária agiu em Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, vez que agiu com a cautela necessária para garantir a segurança e a efetividade no fornecimento do serviço, indispensáveis ao consumidor.

Ressalta que "(...) a Concessionária agiu em total consonância com a Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, vez que agiu com a cautela necessária para garantir a segurança e a efetividade no fornecimento do serviço, indispensáveis ao consumidor".

Por fim, pugna a Concessionária pelo acolhimento de suas razões, de modo a não ser aplicada qualquer penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo.

Em 11/08/09, os autos foram encaminhados para a CAENE, por minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada pela Concessionária. A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que não há nada de novo que não tenha sido analisado em seu parecer anterior.

Remetidos os autos à Procuradoria desta Agência, em 18/08/09, por minha assessoria, para análise e pronunciamento das considerações apresentadas (cliente e Concessionária) e parecer técnico da CAENE.

Às fls. 119/120, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, em 21/08/09, registrando que “(...) *Verifica-se compulsando os autos, que, de fato a Concessionária não se houve de acordo com o instrumento concessivo, sendo que a CAENE explicitou de forma cronológica, fls.97/104, todas as agruras sofridas pelos consumidores*” e que “(...) *Constata-se assim que a prestação de serviço efetuada pela CEG deixou a desejar e por isso mesmo foram elencadas pela área técnica as cláusulas que no seu entender foram descumpridas*”.

Acrescenta a Procuradoria em sua conclusão que “(...) *entendemos, após análise do administrativo que razão cabe ao órgão técnico da Agência Reguladora e por isso mesmo, concordamos com seu pronunciamento*”. Por fim, “(...) *sugerimos a adoção das recomendações da CAENE, dispostas às fls. 106 e, aplicação de penalidade à Concessionária, em razão do descumprimento de cláusulas contratuais. Cláusula Primeira- Objeto o Contrato, § 3º. Na Prestação dos serviços; Cláusula Quarta — Obrigações da Concessionária, § 1º*”.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 28/09 em 15/09/09, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 126/127, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-487/09, de 26/10/09, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 28/09 de 15/10/09, ratificando todas as considerações esposadas, pugnando pelo encerramento do processo e em consequência seu arquivamento.

Em 03/12/09, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº 39/09 à Concessionária, para que a mesma viabilizasse um acordo com o cliente e nos apresentasse, em 10 dias úteis, uma proposta com a aceitação do cliente, objetivando com isso promover a estabilidade entre as partes.

Expedido ofício AGENERSA/MF nº 40/09, de 03/12/09, ao cliente informando da emissão do ofício à Concessionária, solicitando que a empresa lhe contatasse, no sentido de viabilizar um acordo com base em seus anseios.

Em 17/12/09, foi protocolizada nesta Agência a correspondência da CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 39/09, informando que em atendimento ao ofício “(...) *pode-se verificar que muitas foram as tentativas de resolução do caso de forma amigável junto ao cliente, entretanto, nenhuma das propostas foi aceita à época e (...) considerando que a realização de proposta ao cliente para solução do caso deve ser acompanhada pela Agência, solicitamos a instauração de Mediação, com o agendamento de reunião entre representantes da CEG, o cliente e um Mediador, representante da própria Agência*”.

Em 05/01/10, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às questões apresentadas pela Concessionária.



Às fls. 134/135, à Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que *“(...) De um lado, há a figura do usuário e, de outro, o prestador de serviço. Este último, em decorrência da delegação estatal deve se comportar segundo os ditames contratuais e legais. Contudo, os conflitos surgem em torno da interpretação do cumprimento de cláusulas contratuais ou legais, o que não possibilita caminhar na direção de um entendimento compatível com a liberalidade dessas normas”*.

Acrescenta que *“(...) No que diz respeito à previsão legal, a Lei de criação da AGENERSA nº 4.556, de 06 de junho de 2005, estimula a figura da mediação, elevando-a a categoria de princípio fundamental. Por fim, conclui “(...) Na situação dos autos, considerando que o impasse gerado na solução do problema apresentado às fls. 03 pode ser facilmente solucionado pela mediação, possibilitando caminhar na direção de um entendimento compatível com o instrumento concessivo, uma vez que ele surge por força de divergência de entendimentos (CEG X usuário), esta Procuradoria sugere a adoção da citada forma alternativa de solução de conflitos, privilegiando a celeridades dos atos administrativos, bem como solução amigável de interesses conflitantes”*.

Em 05/01/10, foi acostado ao processo a correspondência do Sr. Antonio Gerson, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº40/09, informando que *“(...) até o momento não recebi qualquer ligação ou visita de representante da Concessionária”* e que *“(...) Minha reclamação, iniciada com registro na CEG Nº2-56995245, de 30/10/2007, posteriormente registrada na AGENERSA com Ocorrência 83892, depois Ocorrência 86988, continua sem solução”*.

Remetidos os autos à CAENE, em 03/03/10, solicitando uma reunião entre as partes, no sentido de solucionar o conflito e ajustar as questões conflagradas.

Expedido Ofício CAENE nº. 068/10, de 12/07/10, à Concessionária CEG, solicitando agendar reunião na AGENERSA, para um encontro entre representantes da CEG, o cliente e um mediador, representante desta AGENERSA.

Às fls. 141, foi acostado a correspondência DIJUR-E-3190/10, de 15/07/10, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº 68/10 de 12/07/10, sugerindo que a reunião a ser realizada na AGENERSA seja agendada para o dia 05/08/10.

Em 03/08/10, foi acostado ao processo email recebido da Concessionária, informando que a reunião foi remarcada para o dia 10/08/10 às 15:00h.

Às fls. 144, a CAENE acostou aos autos a Ata de Reunião de Mediação, realizada em 10/08/10, onde foi sugerido pelo Sr. Antonio Gerson que *“(...) sejam retiradas as tubulações de gás do banheiro, ressaltando que há necessidade da reposição dos azulejos do mesmo design do existente. (...) A CEG entendeu ser esta proposta a mais viável, porém ressalta que tal situação somente poderá ser concretizada, caso os azulejos sejam encontrados no mercado. Assim, o Sr. Gerson ficou de informar se possui um exemplar do azulejo através da CAENE, até segunda-feira dia 16 do corrente, ficando a CAENE responsável de informar a CEG da existência do mesmo. Informada a CEG da existência do azulejo modelo, a Concessionária, num prazo de uma semana a contar do dia 16”*.



Em 23/08/10, foi acostado ao processo correspondência DIJUR-E-3444/10, da Concessionária, esclarecendo que "(...) que até o presente momento não foi recebida qualquer informação acerca da existência do azulejo modelo que seria informado pelo Sr. Antônio Gerson até o dia 16/08/10, conforme ata da referida reunião. (...) Assim ficamos no aguardo da manifestação da CAENE quanto às informações prestadas pelo Sr. Antônio Gerson e, a partir da entrega do modelo, solicitamos seja concedida uma semana para busca do modelo similar no mercado".

Às fls. 147, foi acostado a correspondência DIJUR-E-3572/10, de 14/09/10, da Concessionária informando "(...) acerca das providências que vêm sendo adotadas para o cumprimento do acordado na reunião realizada em 10/08/10 na AGENERSA".

Informa que "(...) em contato telefônico mantido em 24/08/10, o Sr. Antônio Gerson localizou uma amostra do ladrilho, (...) agendando a retirada para 30/08/10, o que foi feito". Acrescenta a CEG que "(...) localizaram um cemitério de azulejos que pudesse fornecer um modelo compatível com a amostra fornecida, no entanto, o fornecedor informou não ter estoque da peça, solicitando o prazo de 7 dias para que pudesse disponibilizá-la. Por fim, (...) O cliente foi contactado e informado sobre a necessidade de um prazo maior, (...) concordando em aguardar".


Em 13/10/10, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3722/10, da Concessionária, esclarecendo que "(...) Em 14/09/2010 foi localizada uma fornecedora que conseguiria fazer azulejos iguais ao modelo fornecido pelo cliente e, (...) o serviço foi pago, com previsão de entrega para o dia 24/09. (...) Ocorre que, até o presente momento a fornecedora ainda não efetuou a entrega, (...) justificando que ainda não foi possível a confecção dos mesmos". Por fim requer a Concessionária que "(...) seja o cliente contactado para manifestar sua intenção de permanecer aguardando a entrega dos azulejos ou, caso não persista seu interesse, requer seja agendada reunião para que possam ser discutidas novas opções para a solução do impasse".

Às fls. 151, foi acostado a correspondência DIJUR-E-3751/10, de 18/10/10, da Concessionária para "(...) informar que em 15 de outubro de 2010 foram realizados e finalizados os reparos na residência do cliente, tendo sido realizada a substituição dos ladrilhos conforme modelo apresentado pelo cliente e entregue pelo fornecedor".

Conclui a CEG que "(...) Diante disso, considerando ter sido cumprido o acordo celebrado com o cliente na reunião realizada na sede da AGENERSA, requer seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório".

Expedido ofício CAENE nº 120/10, de 22/10/10, à Concessionária solicitando o agendamento de vistoria conjunta para verificação da realização dos reparos na residência do Sr. Antônio Gerson Carvalho.

Às fls. 153, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3785/10, de 25/10/10, da Concessionária, em resposta aos ofícios CAENE nº 120/10, de 22/10/10, informando que "(...) a data do agendamento da vistoria em conjunta que fora solicitado (...) dia 29/10/10, às 10:30h".

Através do despacho de fls. 153 verso, a CAENE informa que esteve no local e a obra foi finalizada, retirada a instalação do aquecedor e refeito o acabamento com azulejo, ficando o reclamante satisfeito com a solução do problema. 

Às fls.156, foi acostado ao processo email recebido do cliente, de 10/11/10, informando que *"(...) Os técnicos efetuaram a retirada do ponto de abastecimento de gás que havia sido instalado pela CEG no interior do banheiro (no box) da minha residência, para instalação de chuveiro a gás. (...) Desse modo permaneço apenas com o fornecimento de gás canalizado para a cozinha, o que obviamente não era minha intenção, mas que, me parece, foi a solução possível para o caso"*.

Em 12/11/10, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando esclarecimentos a respeito da sugestão de aplicação das sanções contratuais à Concessionária e da impossibilidade de atender totalmente as reivindicações do usuário, que demonstra conformismo com a solução, mas não se declara satisfeito com o desfecho.

A Câmara Técnica de Energia, em 16/11/10, ofereceu seus esclarecimentos como segue *"(...) A indicação de que houve inadimplência contratual e a conseqüente penalização da Concessionária vem como base nos diversos prazos contratuais não respeitados, conforme relato fls.97 a 106, agravado pelo péssimo atendimento dado ao cliente."*

Ademais, esclarece a CAENE que *"(...) quanto ao inconformismo do cliente não há como solucionar, pois o equipamento que poderia ser instalado dentro do box (chuveirinho à gás) não mais esta sendo instalado pela CEG por questão de segurança e também o único fabricante não mais o industrializa. A segunda opção seria a instalação de um aquecedor fora do box, e assim, seria necessário construir instalações hidráulicas complementares, opção essa terminantemente não aceita pelo usuário, optando então pela retirada da instalação construída para o chuveiro a gás"*.

Em 16/11/10, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada pela CAENE (fls. 158).

A Procuradoria, em seu parecer conclusivo, sugere *"(...) a aplicação de penalidade à Concessionária, em razão do descumprimento de cláusulas contratuais. Primeira – Objeto do Contrato, § 3º. Na Prestação dos serviços; Cláusula quarta – Obrigações da Concessionária, § 1º, em razão da documentação acostada aos autos e da fundamentação exposta pelo órgão da Agência Reguladora"*.

Assevera que *"(...) De todo modo, a Mediação havida, baseada na Lei 9.427 de 26 de dezembro de 1996, serviu para mostrar o descumprido havido no Contrato de Concessão, posto que, se a Delegatária houvesse atuado em concordância com o instrumento concessivo, o processo administrativo não teria chegado a esse ponto, e o cliente não teria se submetido ao longo tempo à espera de uma solução"*.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 113/10 em 02/12/10, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

[Assinatura]

Em 13/12/10, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, alertando que não procede a afirmação feita pela Procuradoria desta Agência, no sentido de que houve descumprimento do Contrato de Concessão e que "(...) a Concessionária informou por diversas vezes ao cliente que o equipamento não poderia ser instalado e que a única opção seria a realização de obras, entretanto, este só ficou convencido de tal fato após a reunião realizada na sede da Agenersa". Sustenta que "(...) Não pode a Concessionária ser penalizada por suposta demora no fechamento da ocorrência no caso em análise, já que a demora se deu em virtude da não aceitação por parte do cliente das justificativas prestadas pela Concessionária, as quais, mister ressaltar, foram corroboradas pela Caene".

Por fim, "(...) considerando que o cliente demonstrou sua satisfação com a conclusão da questão, ressaltando que **o efetivo fornecimento do serviço de gás para o chuveiro não se deu por sua única e exclusiva vontade, haja vista não ter concordado com a realização de obra, não cabe a imposição de penalidade à Concessionária**". (grifo no original)

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.121/2009
Autuação: 03/04/2009
Concessionária: CEG
Assunto: Prestação de serviços de instalação
de gás canalizado - Ocorrência
86988 - Antonio Gerson Carvalho
Sessão Regulatória: 30 de agosto de 2011

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação do cliente Antônio Gerson Carvalho em relação à proposta comercial da CEG, registrada na ocorrência sob o nº. 86988.

A Ouvidora desta Agência, em sua comunicação interna, informa que o equipamento aquecedor inicialmente oferecido pela CEG ao cliente seria instalado no Box. No entanto, a instalação não ocorreu, relatando que a CEG teria informado que não mais disponibilizava tal equipamento, mas oferecia um substituto de uma outra marca. Entretanto as especificações técnicas do mesmo não permitiam ser instalado dentro do box, conforme desejo do cliente e, a partir disso, o impasse foi criado.

O cliente protocoliza nesta Agência correspondência, anexando com ela um vasto relatório de sua reclamação, enfatizando que aceitou a proposta da Concessionária quando a mesma confirmou a possibilidade de instalação tanto do fogão, quanto do chuveiro, pois "(...) não tinha interesse na instalação somente do fogão, e caso não fosse possível a instalação com segurança do chuveiro, manteríamos o uso do GLP, pois não seria justificável fazer toda a obra necessária para a colocação da tubulação somente na cozinha (...)".

Em apertada síntese, aponta o cliente diversas irregularidades na prestação de serviço da Concessionária, quais sejam, entrega de projeto com erro de início da obra, má conservação e precariedade da sinalização, perfuração de canalização de água, diversos agendamentos não cumpridos, vistorias sem agendamentos.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, alerta dos diversos descumprimentos contratuais por parte da Concessionária e, ao final, sugere "(...) 1- Aplicação das sanções contratuais pelos descumprimentos apresentados; 2- Instar a CEG a apresentar num prazo de trinta dias corridos, uma qualificação de cada empresa, inclusive contendo uma programação de cursos necessários, objetivando a qualificação das mesmas; 3- Realizar num prazo de 30 dias um recall, na residência do reclamante sanando todos os problemas existentes, e apresentar à Agenersa documento assinado pelo cliente da aceitação da obra em questão sem nenhuma pendência".

Em suas considerações, a Concessionária esclarece que o assunto abordado nestes autos é um desdobramento de outras ocorrências, tendo em vista que a obra para a instalação do gás canalizado já foi concluída, sendo o objeto desta lide, apenas, a reclamação quanto à conclusão do rejunte do piso onde foi instalada a tubulação, troca de duas ardósias quebradas e recolocação de uma ardósia solta, bem como a instalação do aquecedor/chuveiro no banheiro.

Acompanhando o despacho da CAENE, a Procuradoria desta Agência verificou nos autos todas as agruras sofridas pelo cliente e, por isso, opinou pela adoção de penalidade à Concessionária, em razão do descumprimento de cláusulas contratuais.

Objetivando promover a estabilidade entre as partes, de forma imediata, minha assessoria expediu ofício à Concessionária, para que a mesma viabilizasse um acordo e apresentasse a proposta com a aceitação do cliente.

Através da reunião realizada nas dependências desta Autarquia, o cliente propôs a retirada da tubulação de gás do banheiro e a reposição dos azulejos do mesmo design do existente, o que foi aceito e procedido pela Concessionária, devidamente vistoriado pelo gerente da Câmara Técnica de Energia.

Por solicitação de minha assessoria, a CAENE obteve informações do Cliente, confirmando que "(...) Os técnicos efetuaram a retirada do ponto de abastecimento de gás que havia sido instalado pela CEG no interior do banheiro (no box) da minha residência, para instalação de chuveiro a gás. (...) Desse modo permaneço apenas com o fornecimento de gás canalizado para a cozinha, o que obviamente não era minha intenção, mas que, me parece, foi a solução possível para o caso".

Não obstante a mediação havida, a CAENE e a Procuradoria entendem pela inadimplência contratual, reiterando, conseqüentemente, pela penalização da Concessionária, pelo péssimo atendimento anteriormente dado ao cliente.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como, o Código de Defesa do Consumidor, faltando com a orientação adequada quanto ao aparelho correto a ser utilizado, onerando o usuário, não informando de maneira precisa sobre os serviços, conseqüentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Da leitura do processo, posso, ainda, depreender que, uma vez mais, percebe-se a falta de treinamento ou instrução insuficiente repassada aos prestadores de serviços pela Concessionária, já que o usuário comenta aspectos de sua interação com o preposto da empreiteira contratada, que, naturalmente, não deixa de ser também um preposto da Concessionária no episódio.



Acrescenta-se que, caso a referida composição não tivesse sido realizada, certamente o serviço estaria pendente de ser concluído, mesmo que de forma insatisfatória, considerando a possibilidade técnica naquela ocasião.

Por todo o exposto e, considerando a inobservância de prazos por parte da Concessionária, acrescido pela desastrosa prestação de serviço, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21¹ do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no art. 16², I³, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de 04/09/2007.

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 nº. 01/2007.

III - Determinar que a CAENE encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Antônio Gerson Carvalho.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ "(...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO - §3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

"(...) CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA
A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo. Acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados".

§1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

4. prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

5. assegurar 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;

9. realizar programas de treinamento de seus recursos humanos. de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido;

11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais conseqüências danosas da exploração dos serviços;

21. atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.

² "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.

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.121/2009

Data 03/04/09 Fls: 179

Rubrica: *Rufo*



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 828

DE 30 DE AGOSTO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA CEG
Prestação de serviços de instalação de Gás canalizado
- Ocorrência 86988 Antonio Gerson Carvalho

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-12/020.121/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no art. 16, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de 04/09/2007.

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 - Determinar que a SECEX encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Antônio Gerson Carvalho.

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

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

[Assinatura]
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

[Assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

[Assinatura]
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro