

CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRÊNCIA Nº
513218.

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-12/020.533/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO 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, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil e com o art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

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 Ouvidoria encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Sérgio Barreto.

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
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.533/2010
Autuação: 20/12/2010
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência Nº 513218
Sessão Regulatória 30 de agosto de 2011

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 141/10, de 17/12/10, em razão da ocorrência nº. 513218 registrada na Ouvidoria desta Agência em 26/03/10 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG RIO.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) O cliente fez a solicitação de instalação junto à CEG em 08/03/10, e só teve seu gás ligado 1 (um) mês depois, em 08/04/10, após diversos agendamentos não cumpridos por parte da Concessionária" e que "(...) a resposta da Concessionária foi enviada a esta Ouvidoria somente 1 (um) mês após solucionado o problema".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) desde o dia 26/03/10, quando registrei a ocorrência, pedi à CEG esclarecimentos do motivo pelo qual essa solicitação de ligação de gás ainda não havia sido atendida, indagando sobre o prazo contratual de atendimento. Informei também que tenho recebido muitas reclamações semelhantes, e que gostaria de entender por que está havendo tanto atraso neste tipo de solicitação". Entretanto "(...) a resposta que a CEG enviou apenas informava que "o cliente foi atendido e o fornecimento liberado em 08/04 sem esclarecer o que pedi com relação ao atraso, tanto deste caso em específico, quando de diversos outros similares. (...) Assim, reenviei, em 12/05/10, (...) reiterando minha solicitação de esclarecimentos. Porém, até hoje - decorridos 7 (sete) meses, não recebi qualquer retomo da CEG ao meu questionamento, e a ocorrência permanece em aberto em meu sistema".

Conclui a Ouvidoria que "(...) fica claro o descaso da Concessionária com o pedido de mais este cliente, que teve que aguardar 1 (um) mês para ter seu gás ligado, tendo sofrido seguidos descumprimentos de agendamentos feitos pela CEG. Fica claro também o descaso da CEG com relação à AGENERSA, que aguarda os esclarecimentos solicitados por esta Ouvidoria até hoje".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a Secretaria Executiva, através do ofício SECEX nº. 632 de 28/12/10, informou à CEG RIO da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 03/01/11, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 06/01/11, asseverando não haver informações da Concessionária em relação à sua solicitação de esclarecimentos na demora em atender ao cliente. Entretanto, o cliente, através de e-mail, confirmou que seu fornecimento foi liberado em 08/04/10.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 218, de 13/01/2011, 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 nº. 13/11 em 02/01/11, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 19/20, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-0220/11, de 14/02/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 13/11 de 02/01/11, esclarecendo que "(...) O presente processo regulatório foi instaurado para apurar suposta demora injustificada na execução de instalações de gás residencial, registrado sob o a ocorrência nº. 513218".

Salienta a Concessionária que "(...) trata-se de solicitação de cliente abrangido pela área de concessão da CEG RIO e não da CEG, tendo sido o presente processo autuado de forma equivocada, o que deve ser prontamente corrigido sob pena de nulidade do processo".

Esclarece a CEG RIO que "(...) no caso em análise, foram detectadas exigências nas instalações internas, que de acordo com as normas vigentes, são de responsabilidade do cliente, conforme item 29 do Regulamento de Instalações Prediais — RIP". Conclui a Concessionária ratificando todas as considerações esposadas, pugnando pelo encerramento do processo e em consequência seu arquivamento.

Em 15/02/11, o processo foi enviado à Secretaria Executiva, por intermédio de minha assessoria, solicitando a retificação da Concessionária do presente processo, tendo em vista que área onde o cliente reside é de concessão da CEG RIO e não da CEG.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados à CAENE, em 15/03/11, por intermédio de minha assessoria, para ciência e pronunciamento quanto às considerações apresentadas pela Concessionária.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que "(...) O prazo de 3 (três) dias dado pela atendente da loja de Macaé ao cliente não atende ao Contrato de Concessão".

Assevera a CAENE que "(...) As diversas remarcações de datas de atendimento relatadas pelo cliente e não atendida pela CEG RIO, agrava ainda mais essa irregularidade" e "(...) A demora das respostas da Concessionária as indagações da Ouvidora somente comprovam mais um descumprimento Contratual (Clausula IV,

[Handwritten signature]

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

Data 20/12/10 Fls.: 44

Rubrica: *Rubrica*

Parágrafo 1º - subitens (11), (13) e (21)". Por fim, conclui que "(...) é evidente os Descumprimentos Contratuais, passível da aplicação das penalidades prevista".

Remetidos os autos à Procuradoria desta Agência, em 17/03/11, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer conclusivo em relação à responsabilidade da Concessionária no evento ocorrido.

Em 10/06/11, o processo foi remetido pela Procuradoria à CAENE, para manifestação sobre os argumentos da Concessionária, em relação ao RIP (fls.19/20).

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em 17/06/11, através do Assessor Sr. Marco Aurélio da Costa Madeira, apresenta as seguintes considerações "(...) No histórico do cliente, Sr. Sérgio Barreto (às fls. 03 e 04) é informado que a vistoria foi realizada em 09/03/10, quando foram feitas duas exigências pelo Técnico que vistoriou o local, sendo atendidas pelo cliente no dia seguinte, 10/03/10. O cliente informou à loja da CEG RIO em Macaé, que já poderia instalar o gás canalizado. Aí começaram os agendamentos não cumpridos pela Concessionária, até a ligação do GN, em 08/04/10".

Por derradeiro, esclarece a CAENE, com relação às ponderações da Concessionária, que "(...) As exigências conforme relato do histórico do cliente, foram atendidas no dia seguinte. (...) Portanto em nossa consideração, a citação pela Concessionária do item 29 do RIP, não serve como justificativa do descumprimento dos seguidos agendamentos".

Às fls. 26/27, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, em 08/07/11, corroborando com o entendimento da CAENE, aduzindo que "(...) as condutas da concessionária CEG RIO infligiram às normas contratuais, sendo, portanto, passível de aplicação das penalidades previstas no contrato concessão de distribuição de gás canalizado".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 14/07/11, para que essa serventia contate o cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se o mesmo encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela Concessionária.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 76/11 em 12/08/11, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 38, foi acostado pela OUVIDORIA a mensagem, via e-mail, do cliente Sérgio Barreto apresentando suas considerações finais: "(...) Quero parabenizar esta Agência pelo bom trabalho prestado a este consumidor e lamentar o descaso e o desrespeito da Concessionária CEG RIO a este cliente/consumidor na época da solicitação da ligação de gás a sua residência. (...) o Processo Regulatório de nº E-12/020.533/2010 pode ser concluído por esta Agência, não tenho nenhuma reclamação posterior as geradoras do processo e hoje estamos satisfeitos com os serviços prestados pela Concessionária CEG RIO".

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020 5331 2010

Data 20/12/10 Fls: 45

Pubrica: Ruifam



Conclui o cliente que a CEG RIO "(...) em sua defesa não esclareceu o porque da demora ao atendimento ao cliente e continuou insistindo na pendência que não mais existia".

Em 22/08/11, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, ratificando todas as considerações esposadas, entendendo que não lhe deve ser imputadas qualquer responsabilidade, e em conseqüência seu arquivamento.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.533/2010
Autuação: 20/12/2010
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência Nº 513218
Sessão Regulatória 30 de agosto de 2011

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 513218 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente, Sr. Sérgio Barreto, da Concessionária CEG RIO no que diz respeito à solicitação de instalação de gás realizada fora do prazo previsto no Contrato de Concessão.

A Ouvidoria desta Agência informou nos autos que foi solicitada a instalação pelo cliente junto à CEG RIO, em 08/03/10 e, somente, decorrido 1 (um) mês e, após diversos agendamentos não cumpridos por parte da Concessionária, foi realizada a instalação.

Acrescenta que a resposta da Concessionária, em relação à solicitação da Ouvidoria desta Agência, somente, foi enviada 1 (um) mês após solucionado o problema, bem como informa haver diversas reclamações semelhantes naquela serventia.

Conforme esclarecimento da Ouvidoria, a referida resposta da Concessionária, apenas informava que o cliente foi atendido e o fornecimento liberado em 08/04/10, sem, contudo, esclarecer o atraso, tanto deste caso em específico, quando de diversos outros similares.

Em 06/01/11, através do despacho da Ouvidoria, aquela serventia informa não haver informações da Concessionária em relação à sua solicitação de esclarecimentos na demora em atender ao cliente. Entretanto, o cliente, por e-mail, confirmou que seu fornecimento foi liberado em 08/04/10.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que a Concessionária não cumpriu o prazo de atendimento estabelecido no Contrato de Concessão, agravada, ainda, pelas diversas reclamações nas datas de atendimento relatadas pelo cliente não cumprida pela CEG RIO e demora nas indagações solicitadas pela Ouvidoria. Por isso, evidentes os descumprimentos contratuais, passíveis de aplicação de penalidade.



Em relação à justificativa da Concessionária, na qual sustenta que o atraso na instalação foi em razão das exigências nas instalações internas de responsabilidade do cliente, a mesma não deve prevalecer considerando que as tais exigências foram cumpridas pelo cliente no dia seguinte.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da CAENE, aduzindo que *"(...) as condutas da concessionária CEG RIO infringiram às normas contratuais, sendo, portanto, passível de aplicação das penalidades previstas no contrato concessão de distribuição de gás canalizado"*.

Por solicitação de minha assessoria, a Ouvidoria obteve informações do Cliente, confirmando que sua solicitação foi atendida, parabenizando esta Agência Reguladora pelo trabalho prestado e lamentando o descaso da Concessionária na época de sua solicitação e, por fim, relatando, naquele momento, sua satisfação com os serviços prestados pela CEG RIO.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária, além de não ter cumprido os prazos previstos no contrato de concessão relacionado ao atendimento do cliente, deixou de prestar informações à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil e de forma completa.

Registre-se, que este Conselho-Diretor, em processos similares, vem deliberando no sentido de aplicar a penalidade de advertência à Concessionária. Desta forma, considerando que as advertências aplicadas não coibiram a reincidência das infrações, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa.

Por todo o exposto e, considerando a inobservância de prazos por parte da Concessionária, acrescido pelas diversas advertências aplicadas pelo Conselho-Diretor desta Agência em processos de mesma natureza, necessário se faz aplicar-lhe a penalidade de multa, prevista na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de modo a coibir ocorrências do mesmo tipo.

Desta forma, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG RIO 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, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16¹, III², da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil e com o art. 18³, I⁴, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

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 Ouvidoria encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Sérgio Barreto.

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 I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

³ 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:
(...)"

⁴ VIII. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020 533/2010

Data 20/12/10 Fls.: 49

Rubrica: Rumôun



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 938

DE 30 DE AGOSTO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO
Ocorrência Nº 513218

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-12/020.533/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

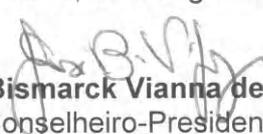
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil e com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

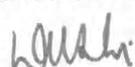
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

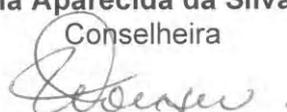
Art.3º - Determinar que a Ouvidoria encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Sérgio Barreto.

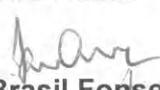
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

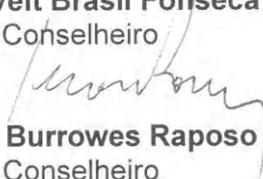
Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.


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