

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1325

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1325

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

Concessionária CEG - OCORRÊNCIA COM MAIS DE 30 DIAS. ESCAPAMENTO DE GÁS - SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO - CORTE DE GÁS. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.

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-12/020.357/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, I, art.17, VI e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II- Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro - Relator

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

Processo nº.: **E-12/020.357/2011**
Autuação: **09/08/2011**
Concessionária: **CEG**
Assunto: **Ocorrência com mais de 30 dias.
Escapamento de Gás - Suspensão
do fornecimento - corte de Gás.
Apuração de possível
descumprimento de cláusula
contratual.**
Sessão Regulatória: **31 de outubro de 2012**

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ SECEX nº. 210, de 09/08/11, em razão da CI OUVID Nº. 35/2011, de 27/07/11, que trata da ocorrência relacionada à escapamento de Gás, suspensão do fornecimento e corte de Gás, registrada sob o nº. 514159 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, que consta como pendente de resposta no sistema da Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 (trinta) dias.

Do histórico de atendimento, pode entender que a cliente, ao perceber fortes odores de gás em seu banheiro social, contatou a Concessionária, em 01/02/11, com a finalidade de verificar eventual vazamento ou outro fator que pudesse estar afetando o medidor ou a tubulação de gás.

Relata que, através das informações obtidas com o porteiro de seu prédio, sem a devida designação de agendamento, passados 2 (dois) dias, a Concessionária compareceu e constatou irregularidade, não deixando qualquer documento e, informando, tão somente, que envia por escrito a consumidora uma comunicação ou faz contato por telefone.

Aguardando um posicionamento da companhia, a reclamante foi surpreendida, em 04/04/11, com uma fatura exorbitante (R\$ 808,00) referente ao mês de março, com vencimento em abril.

Em novo contato com a CEG, reclamou da demora da resposta de sua solicitação realizada em fevereiro e do alto valor da fatura e, mais uma vez, ficou aguardando, conforme orientação da atendente daquela empresa, visita no dia seguinte em sua residência, o que não ocorreu.



EM BRANCO

Por diversas vezes se queixa da Concessionária pela ausência de representante nas vistorias previamente designadas.

Em 16/04/11, informa a cliente que um preposto da Concessionária compareceu em sua residência e verificou suspeita de escapamento de gás, mas somente outra equipe poderia lhe dar um laudo.

Nesse intervalo, recebeu nova conta com vencimento para maio em valor elevado (R\$ 666,60) e, novamente, contatou a CEG e segundo informações obtidas, um técnico da companhia apresentaria um laudo e que os valores seriam revistos.

Em 19/04/11, apesar da visita à residência da cliente pelos técnicos da Concessionária, os mesmos não puderam fornecer o laudo completo por não possuírem material e, por isso, solicitaram que aguardasse outra visita, desta vez da equipe de projeto que faria o desenho/orçamento da nova tubulação de gás.

Para espanto da cliente, em 30/04/11, recebeu uma resposta da Concessionária, via e-mail, a respeito da reclamação da primeira fatura, na qual relata que "(...) foi ignorado todos os demais procedimentos e expedientes anteriormente citados, ficando mais uma vez demonstrada a desorganização e pouco caso por parte da CEG no que se refere ao atendimento à cliente, cuja resposta transcrevemos: Informamos que, conforme verificação, sua reclamação foi Improcedente e o valor foi confirmado. O medidor está sem anomalias e sem escapamento. Solicitamos que verifique se há escapamento interno com exame de medidor ou manutenção periódica"

Após novo contato e conforme combinado, em 10/05/11, comparecerem os representantes da autorizada da CEG e detectaram escapamento de gás, dentre uma série de procedimentos a serem realizados, cujo orçamento somou o total de R\$ 6.625,00.

Registra o corte no fornecimento, em 27/06/11, por não ter sido efetuado o pagamento daquelas duas parcelas (março e abril de 2011) vencidas em 06/4/11 e 05/05/11 e contestadas.

Nas respostas da CEG junto à Ouvidoria desta Agência, aquela Concessionária ressalta que o fornecimento foi fechado por falta de pagamento e que emitiu aviso de débito, avisando do corte caso não efetuasse o recolhimento do pagamento.

Saliente que a central de atendimento da CEG respondeu à cliente que o consumo cobrado em março estava correto, considerando que não houve erro de leitura e que o medidor funcionava corretamente.

Quanto à demora no atendimento e vistorias não realizadas por ausência de técnico, informa que provavelmente a cliente solicitou serviço de reparo da ramificação para a empresa GNS, uma vez que a CEG, atualmente, não realiza esse serviço.





EM BRANCO

Por fim, registra a CEG que a cliente esteve na Agência Rio Simples, tendo sido informada que "(...) não registramos reclamação referente à GNS, uma vez que a CEG, atualmente, não realiza esse serviço", e que "(...) Cliente que deve entrar em contato com a central de atendimento da GNS. Cliente informou que "não aguenta mais cheiro de gás em casa" e quando informei que ligaria no mesmo momento para a Emergência solicitando equipe para constatar escapamento, ela se recusou, pois assim teria o fornecimento interrompido e não deseja ficar sem gás. Como o próprio cliente informa que sanou o escapamento com aplicação de resina, deve ser orientado a proceder com o pagamento das faturas ou a parcelar o débito em uma das Agências da CEG para que o fornecimento seja restabelecido".

A nossa Ouvidoria quando da remessa da comunicação interna à SECEX, visando a instauração do presente processo, mencionou naquele documento que considerou insatisfatória a resposta da Concessionária e solicitou que a mesma reavaliasse o caso, uma vez que não foi esclarecido em que data a cliente fez o 1º contato reclamando de cheiro de gás e pedindo providências, nem quando (e de que forma) essa solicitação foi atendida pela CEG. Também solicitou informações a respeito da orientação prestada e quanto tempo decorreu até que a cliente tornasse conhecimento do que deveria fazer para sanar seu problema.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 437/11 em 10/08/11, para a Concessionária tomar ciência da autuação do presente processo regulatório.

Em 23/08/11, os autos foram encaminhados à Ouvidoria pela Secretária-Executiva, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 514159.

As fls. 14, a Ouvidoria desta Agência ofereceu seu parecer, em 26/08/11, registrando que "(...) Segundo informações da CEG no dia 22/08/11, este caso está sendo tratado na justiça. A Concessionária informa ainda que o Gás do imóvel continua lacrado, já que, em visita realizada em 09/08/11, equipe verificou que ainda havia vazamento, mas cliente não permitiu o acesso ao imóvel".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 29/08/11, pela Secretaria Executiva à CAENE, para ciência e pronunciamento.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 251, de 01/09/11, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

Através do ofício CAENE nº. 232/11 de 10/11/11, aquela Câmara Técnica solicita à Concessionária manifestação em relação ao presente regulatório.

A Câmara Técnica de Energia, em 23/11/11, ofereceu seu parecer informando que "(...) Segundo informações obtidas na Ouvidoria e anexadas ao processo (folhas 21 a 27) a cliente solucionou o problema de vazamento e as demais irregularidades, tendo a CEG em novo teste de estanqueidade, verificou a ausência de vazamento, restabelecendo o fornecimento de gás" e que "(...)Tendo em vista os fatos relatados, que onde demonstra descumprimento do Contrato de Concessão: *[Assinatura]*".

- Cláusula 1ª, parágrafo 3º;
- Cláusula 4ª, parágrafo 1º, Itens 4, 6, 9, 11 e 21;
- Cláusula 4ª, parágrafo 2º, item II;
- Cláusula 4ª, parágrafo 3º item IX;
- Cláusula 4ª, parágrafo 6º;
- Prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13º A

Ao final, a CAENE entende que "(...) a Concessionária deve ressarcir o cliente das cobranças excessivas, devido ao vazamento de gás, das faturas referentes a fevereiro, março, abril, maio, junho e julho (período que decorreu o vazamento), tendo em vista que no dia 1º de fevereiro de 2011 a Concessionária foi informada pela cliente da suspeita de vazamento de gás, no dia 4 de abril de 2011 sua equipe detectou que havia vazamento, e só foram tomadas as devidas providências (suspensão do fornecimento de gás devido ao vazamento) no dia 2 de agosto de 2011, assim como deverá também a Concessionária sofrer as penalidades contratuais prevista".

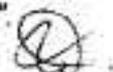
Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 103/11 em 28/11/11, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 33/34, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2432/11, de 05/12/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 103/11 de 28/11/11, esclarecendo que "(...) No caso em questão, restou comprovada a necessidade da realização de reparo no ramal interno da cliente, pois o mesmo apresentava avaria, proporcionando fuga de gás. (...) Em solução a este, a CEG informa que, após a conclusão, em 25.10.2011, da construção de nova ramificação interna, em 28.10.2011, o fornecimento de gás natural foi restituído, pois, mediante teste de estanqueidade, foi constatada a inexistência de fuga no ramal".

Assinala a Concessionária que "(...) tendo em vista que a ocorrência não resta carente de tratamento, a CEG aponta que se encontra exaurida a finalidade da manutenção do presente feito e solicita o encerramento do mesmo sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária" e "(...) caso não seja assim compreendido por esta AGENERSA, a CEG, respeitosamente, entende que deve ser compartilhado por esta Agência o entendimento de que a sanção disciplinar de advertência traduz medida disciplinar sancionatória satisfativa ao presente caso".

Em 06/12/11, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada nos autos.

Às fls. 36, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...)Versa o processo sobre reclamação registrada na Ouvidoria (ocorrência nº. 514159), fls. 03, com relação à cliente Janete Martins Gueiros, que aborda, escapamento de gás, faturas elevadas e suspensão de não fornecimento de gás em razão do não pagamento de duas faturas contestadas pela referida cliente".



Acrescenta a Procuradoria que "(...) Verificamos ao compulsarmos os autos administrativos que, conforme a própria Concessionária aduz em seu documento, a mesma infringiu o Contrato de Concessão. (...) Nada mais nos resta opinar quanto ao fato, objeto, deste processo, se não, constatar que a Concessionária pede a aplicação de penalidade para si mesma, em razão, dela própria ter-se certificado que infringiu o instrumento concessivo".

Ao final do parecer, consta o "(...) De acordo" do Procurador Geral desta Agência, acrescentando que "(...) visto que a demora no atendimento ao cliente configura violação ao dever de eficiência da Concessionária, ônus inerente ao risco da Concessão".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 14/12/11, para que essa serventia contate a cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se a mesma encontra-se satisfeita com os serviços prestados pela Concessionária.

Em 10/01/12, foi acostado ao presente processo o despacho da OUVIDORIA informando que "(...) junto, às fls.38 e 39, cópia dos emails encaminhados à cliente, com a informação do processo regulatório e solicitação de confirmação da solução do problema".

Reencaminhado o processo à Ouvidoria desta Agência, em 07/02/12, para que a mesma renove contato com a cliente para obter informações da resolução da ocorrência.

Às fls. 40, a Ouvidoria desta Agência ofereceu seu parecer, em 09/03/12, registrando que "(...) fiz contato telefônico com a Srª Janete no dia de hoje para saber se há ainda alguma pendência referente à sua reclamação junto à CEG, mas ela não quis responder, informando que, no passado, a AGENERSA não a ajudou em nada. Além disso, nos dias 01/11/2011, 10/01/2012 e 05/03/2012, enviei emails a essa cliente para saber se o problema estava resolvido, mas não recebi nenhum retorno".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 42/12, em 26/03/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 48/50, foi acostado nos autos cópia da consulta processual (Processo 0201561.87.2011.8.19.0001), obtida junto ao sistema do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, em que figura como parte autora a cliente, Sra. Janete Martins Gueiros, em face da Concessionária, na qual consta a sentença de extinção do feito, com base no art. 257 do CPC.



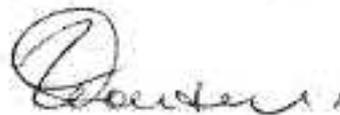


EM BRANCO

Às fls. 54/55, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, informando que "(...) No caso em questão, restou comprovada a necessidade da realização de reparo no ramal interno da cliente, pois o mesmo apresentava avaria, ocasionando fuga de gás. Sendo sabido por todos, que qualquer reparo nas instalações internas de uma residência, é de a responsabilidade do proprietário". Assim, "(...) após a conclusão da construção de nova ramificação interna, o fornecimento de gás natural foi restituído, em 28/10/2011, pois, mediante teste de estanqueidade/ ficou constatada a inexistência de fuga no ramal".

Acrescenta, discordando dos pareceres da CAENE e Procuradoria, "(...) pois o que se verifica ao longo do processo é que a Concessionária envidou todos os esforços para atender a solicitação da Agência Reguladora, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado desta forma, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade. Por fim, entende que "(...) se encontra exaurida a finalidade do presente feito e solicita o encerramento do mesmo sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária".

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



NEW BRUNSWICK

10

11

Processo nº.: *E-12/020.357/2011*
Autuação: *09/08/2011*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Ocorrência com mais de 30 dias:
Escapamento de Gás - Suspensão
do fornecimento - corte de Gás.
Apuração de possível
descumprimento de cláusula
contratual.*
Sessão Regulatória: *31 de outubro de 2012*

VOTO

O presente Processo Regulatório foi iniciado em razão da ocorrência registrada sob o nº 514159, relacionada à escapamento de Gás, suspensão do fornecimento e corte de Gás, e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente Janete Martins Gueiros, que consta como pendente de resposta no sistema da Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 (trinta) dias.

Do vasto histórico de atendimento, pude entender que a cliente, ao perceber fortes odores de gás em seu banheiro social, contatou a Concessionária, em 01/02/11, com a finalidade de verificar eventual vazamento ou outro fator que pudesse estar afetando o medidor ou a tubulação de gás.

Embora sem prévio agendamento, a Concessionária compareceu no endereço da cliente, tendo detectado irregularidade, sem, no entanto, fornecer qualquer laudo, conforme informações obtidas com o porteiro de seu prédio.

Aguardando um posicionamento formal da companhia, a reclamante foi surpreendida em duas oportunidades com valores elevados das faturas. Posteriormente, relata, ainda, a ausência de representantes da própria Concessionária nas vistorias seguintes.

Relata a cliente que o tratamento do assunto não foi devidamente coordenado, pois quando uma equipe da Concessionária compareceu e detectou suspeita de escapamento de gás não pôde preparar o laudo e, em outra ocasião, não forneceram o laudo completo por não possuírem material.

[Handwritten signature]

E, no contexto das desculpas apresentadas, solicitaram que aguardasse uma outra visita, que o setor técnico avaliaria os valores das faturas com valores exorbitantes e, assim, foi se passando o tempo.

Após novo contato e conforme combinado, compareceram os representantes da autorizada da CEG e detectaram escapamento de gás, dentre uma série de procedimentos a serem realizados.

Registra, a cliente, o corte no fornecimento, em 27/06/11, por não ter sido efetuado o pagamento daquelas duas parcelas (março e abril de 2011) vencidas em 06/04/11 e 05/05/11, apesar de devidamente contestadas.

Nas respostas da CEG junto à Ouvidoria desta Agência, aquela Concessionária ressalta que o fornecimento foi fechado por falta de pagamento e que emitiu aviso de débito, informando do corte, caso não fosse efetuado o recolhimento das faturas em aberto.

Saliente, também, que a central de atendimento da CEG respondeu à cliente que o consumo cobrado em março estava correto, considerando não haver erro de leitura e que o medidor funcionava corretamente.

Quanto à demora no atendimento e vistorias não realizadas, informa que provavelmente a cliente solicitou serviço de reparo da ramificação para a empresa GNS, uma vez que a CEG, atualmente, não realiza esse serviço.

A Câmara Técnica de Energia, observando todos os relatos dos autos, enumera diversos dispositivos¹ que caracterizam descumprimento do Contrato de Concessão por parte da Concessionária.

Ao final de seu parecer, entende aquele órgão técnico que a CEG deve ressarcir a cliente em relação às cobranças excessivas constantes nas faturas, devido ao vazamento de gás, tendo em vista que, em 01/02/11, a Concessionária foi informada pela cliente da suspeita de vazamento de gás, tendo sua equipe, em 04/04/11, detectado que havia vazamento, para o qual só foram tomadas as devidas providências (suspensão do fornecimento de gás) em 02/08/11.

Além do ressarcimento, sugere também que a Concessionária sofra as penalidades contratuais previstas.



¹ - Cláusula 1ª, parágrafo 3º;
• Cláusula 4ª, parágrafo 1º, itens 4, 5, 9, 11 e 21;
• Cláusula 4ª, parágrafo 2º, item II;
• Cláusula 4ª, parágrafo 3º, item IX;
• Cláusula 4ª, parágrafo 6º;
• Prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13º A



Em suas considerações, a Concessionária esclarece que "(...) No caso em questão, restou comprovada a necessidade da realização de reparo no ramal interno da cliente, pois o mesmo apresentava avaria, proporcionando fuga de gás. (...) Em solução a este, a CEG informa que, após a conclusão, em 25.10.2011, da construção de nova ramificação interna, em 28.10.2011, o fornecimento de gás natural foi restituído, pois, mediante teste de estanqueidade, foi constatada a inexistência de fuga no ramal".

Assinala também que se encontra exaurida a finalidade da manutenção do presente feito e solicita o encerramento do mesmo sem a aplicação de qualquer sanção e, na eventualidade, entende que a sanção disciplinar de advertência traduz medida disciplinar que satisfaz ao caso.

A Procuradoria desta Agência recomenda a aplicação de penalidade, considerando que a demora no atendimento à cliente configura violação ao dever de eficiência da Concessionária, ônus inerente ao risco da concessão.

Inicialmente, não é fácil imaginar que, em apenas uma ocorrência, possa haver diversas irregularidades, ao que tudo indica a Concessionária tratou o caso, como vem fazendo em diversas outras, com total descaso.

Posso, ainda, depreender que, uma vez mais, percebe-se a falta de treinamento ou instrução insuficiente aos representantes da Concessionária, ante as inúmeras irregularidades apresentadas nos autos.

Observo nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias que abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

O enorme atraso para o devido cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou diversos transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica de forma efetiva a demora em seu atendimento.

Quanto à sugestão da CAENE no sentido de a Concessionária ressarcir a cliente, embora tenda a concordar pelos fatos aqui narrados, entendo, por outro lado, que tal determinação ultrapassa os limites da competência desta Autarquia, devendo a reclamante buscar as vias próprias em fórum adequado e competente.

Ressalto que a Concessionária não abordou, em sua defesa, a má prestação de serviços, podendo ser inferido que tal fato seja intencional, uma vez que, conforme histórico de atendimento juntado aos autos, a própria central de atendimento da CEG presume que tal ocorrência tenha sido atendida pela empresa GNS.

Destaco que a matéria relativa à diluição de responsabilidades entre a CEG e as empresas prestadoras de serviços, notadamente a GNS, tem sido alvo de enfrentamentos em diversos processos, nas quais as deliberações, pelo Conselho-Diretor, têm adotado como fundamento a obrigação da Concessionária em prestar tais serviços.

Cumpre esclarecer uma vez mais que os serviços alinhados na parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão², são de natureza obrigatória, inclusive com relação aos serviços do grupo B, uma vez que a opção é do usuário.

Desta forma, em sendo demandada pelo usuário, a Concessionária assume a responsabilidade pela execução do serviço (prazo e qualidade), pois, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

Em suma, a Concessionária, ao delegar serviços de sua obrigação a terceiros, assume inteira responsabilidade (Cláusula Quarta, § 1º, item 5).

Portanto, é inafastável o dever desta Autarquia de exigir que a Concessionária disponibilize a prestação de serviços de sua obrigação e responsabilidade, exercendo, nesse *mister*, sua competência fiscalizadora.

A Ouvidoria desta Agência, atendendo a solicitação de minha assessoria, entrou em contato com a cliente para saber se havia alguma pendência referente à reclamação junto à CEG, porém a reclamante não quis responder as indagações de nossa serventia em razão de entender não ter sido ajudada quando da abertura da ocorrência.

² - PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

- colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- execução de ramais, 30 dias(3);
- atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

B) Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;
- detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;
- elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;
- serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas;
- conversão de equipamentos industriais, indeterminado.

Prazos para os itens "A" e "B": O prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses.



Da análise dos autos, pode inferir que a Concessionária infringiu diversos Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95³, 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 e precisa sobre a realização de serviços de sua competência, onerando o usuário, conseqüentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Pelos motivos acima elencados, e, atento às informações e aos posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio em parte, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0003⁶% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16⁴, I⁵, art.17, VI⁶ e art. 18, I⁷, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II- Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

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

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

³ CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

⁴ - 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:

(...)

⁵ - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁶ Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

⁷ 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:

(...)

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.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1325

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Ocorrência com mais de 30 dias: Escapamento de Gás -
Suspensão do fornecimento - corte de Gás. Apuração de
possível descumprimento de cláusula contratual.*

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-12/020.357/2011, por unanimidade,

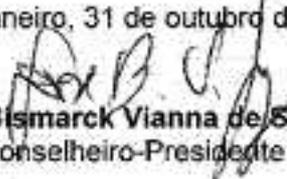
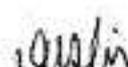
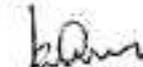
DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, I, art.17, VI e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II- Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

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

Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro



CONFIDENTIAL