

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1331

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1331
DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OcOrrência 530548. Demora na ligação de gás.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.391/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º, e Anexo II, PARTE 2, Item 13 A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento à indagação feita pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da 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

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator

Processo nº:	E- 12/020.391/2012
Autuação:	09/07/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência 530548 - Demora na Ligação de Gás.
Sessão Regulatória:	31 de outubro de 2012

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em 09/07/12, pela CI OUID N.º 99/2012, onde relata que a concessionária agendou três datas, a saber, dias 06, 11 e 12/06/12, para religação de gás na residência da Sra. Syrlea Marques Pereira e não compareceu.

A Ouvidoria afirma ainda que no dia 09/07/12, recebe resposta da CEG informando que o gás fora liberado em 15/06/12 e que não tinham outras informações a respeito do tema.

À fl. 06 consta a cópia da Resolução n.º. 312/2012, que distribuiu o presente processo à minha relatoria.

Encaminhados os autos para instrução, a CAENE esclarece que a Concessionária agendou sucessivas visitas para que fosse feita a ligação de gás, porém não compareceu, descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, PARTE 2, Item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

Ao apresentar suas considerações, a CEG reitera que o gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo RIP no dia 15/06/12 e discorda da CAENE *"uma vez que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado a cliente."*

O parecer da Procuradoria, à fl. 24, destaca o parecer da CAENE e entende que houve descumprimento do instrumento concessivo e em razão disso sugere a aplicação de penalidade.

Através da DIJUR-E-1990/2012 a Concessionária protocola suas razões finais para requerer o encerramento do presente processo, com seu arquivamento sem a aplicação de qualquer sanção, ou, como última medida, a aplicação de advertência.

É o relatório.

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº:	E-12/020.391/2012
Autuação:	09/07/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência 530548 - Demora na Ligação de Gás.
Sessão Regulatória:	31 de outubro de 2012

VOTO

Cuida-se de processo instaurado para atender à reclamação da usuária Sra. Sylreia Marques Pereira, autuada sob o nº. 530548.

Nela, em 12/06/12, a consumidora informou à Ouvidoria da AGENERSA, ter feito contato com a CEG para solicitar religação de gás, sendo agendadas três datas para execução do serviço, a saber, dias 06, 11 e 12/06/12 e em nenhum dos compromissos firmados pela concessionária, a mesma compareceu.

Após questionamentos da Ouvidoria, em 13/06/2012, a respeito do caso, a Concessionária veio apresentar esclarecimentos apenas em 09/07/12, vinte e seis dias depois, no sentido de que o fornecimento de gás fora liberado em 15/06/2012, demonstrando descaso com esta Agência.

Dessa forma, embora não exista parecer técnico ou jurídico nesse sentido, entendo que a CEG respondeu à indagação da Ouvidoria desta Autarquia com atraso, o que é passível de penalidade.

É que, dos registros constantes na ocorrência em voga, verifica-se que a resposta da Concessionária, ainda que satisfatória, se deu fora do prazo previsto no art. 2º da IN CODIR nº 019, no que tange, particularmente, à religação de gás¹.

Diante dos pareceres da CAENE e Procuradoria, os quais me associo, fica evidente o descumprimento ao contrato de Concessão em sua Cláusula 1ª, § 3º, além do Anexo II, PARTE 2, Item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas.

¹ Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

(-)

1 - PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias."



Trago essa afirmativa, pois o prazo para atendimento a corte/religação de gás em instalações existentes é de 24 horas e o de vistoria de instalações internas, 72 horas, portanto, da primeira vistoria agendada, ao momento em que a usuária teve seu gás religado, passaram-se nove dias, o que denota a demora na religação, objeto deste processo.

Como relatado, a Concessionária alegou que "o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado a cliente." (meus grifos)

Tal alegação não merece prosperar, pois não há como entender que um atraso significativo como esse, ou seja, de nove dias, possa ser considerado atendimento adequado ao cliente, vez que descumpriu o prazo estabelecido no instrumento concessivo.

Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

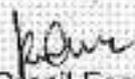
Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º, e Anexo II, PARTE 2, Item 13 A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento à indagação feita pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1331

CONCESSIONÁRIA CEG -
Ocorrência 530548 - Demora na
Ligação de Gás.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/020.391/2012, por unanimidade.

DELIBERA:

Art. 1º. Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º, e Anexo II, PARTE 2, Item 13 A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento à indagação feita pela Ouvidoria desta AGENERSA.

[Assinaturas]

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-391/2012

Data 09/07/2012 f.º: 36

Rubrica *Riz*



**GOVERNO DO
Rio de
Janeiro**

Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de Outubro de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

Darcília Aparecida da Silva Leite
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Luigi Eduardo Troisi
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator