

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 1333

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 1333

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência N° 530604 - Demora na religação 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 n°. E-12/020.424/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1° - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, § 3°, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação, todos do Contrato de Concessão.

Art. 2° - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR n° 001/2007.

Art. 3° - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR n° 001/2007, em razão da demora no atendimento à ouvidoria desta Agência.

Art. 4° - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR n°

001/2007.

Art. 5° - 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 - Relator

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

Processo nº: E-12/020.424/2012
Data de autuação: 18/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência N° 530604 - Demora na religação de gás
Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUID n.º 109/2012¹, de 18/07/2012, baseado na ocorrência n.º 530604, onde a cliente, Sra Maria de Fátima Martins Ramalhoto, reclama os serviços prestados pela CEG, quando da demora na religação de gás em sua residência.

A seguir, uma breve síntese da troca de informações entre a Ouvidoria da AGENERSA, da Concessionária e o cliente. Vejamos:

No início de junho, a cliente solicitou o religamento do gás, a cliente entrou em contato com a CEG e informaram que a equipe iria até o local mas se passaram 15 dias e a equipe não compareceu.

Em 18/07/2012, a Concessionária informou que o 1º contato da Cliente com a Companhia foi realizado em 31/05/2012. Conforme informação do Setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento das Instalações Prediais (RIP), no dia 19/06/2012 e que a CEG não tinha outras informações a respeito do tema.

De acordo com o Parecer da CAENE de 24/07/2012, "Diante do exposto a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão."

Através da correspondência DIJUR-E-1541/2012², de 20/08/12, a Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/LT N° 040 de 13/08/2012, teceu suas considerações:

"(...)

Em atenção ao fato que ensejou a instauração do presente processo, à CEG incumbe reiterar que, conforme informação do setor competente, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 19/06/2012. (.....)"

¹ Fl. 02

² Fls. 11



Em 22/08/2012, o processo foi encaminhado à Procuradoria desta Agência para análise e pronunciamento quanto ao seu inteiro teor. À fl. 12 a Procuradoria ofereceu seu parecer, como segue, em parte:

"(...)

Da análise do processo, observo que a Concessionária, conforme o histórico de atendimento de fls. 03, deixou de responder à Ouvidoria desta Agência no prazo previsto de 03 dias, conforme balizado no Art. 2º, I da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011. (...)"

" (...), a delegatária informa que a cliente solicitou a religação de gás em 31/05/2012, porém só foi atendido no dia 19/06/2012, sendo que a Concessionária dispõe de um prazo contratual de apenas 24 horas para realizar o serviço."

" Vale ressaltar, que a Concessionária já manifestou-se nos autos, sem no entanto, refutar às alegações do usuário, pelo contrário corroborou com o mesmo³, ou seja, isto quer dizer que não existe controvérsia quanto ao atraso no atendimento ao cliente.(.....)"

Em razões finais a Concessionária reitera o já constante dos autos no sentido de que o cliente foi devidamente atendido em 19/06/2012.

Ressalta que os prazos estabelecidos no instrumento concessivo devem se adequar à realidade e ser interpretados com razoabilidade, principalmente porque os mesmos foram estabelecidos há mais de uma década.

Adicionalmente, lembra que o próprio instrumento concessivo estabelece a necessidade de certificação da Concessionária pela ISO 9001, demonstrando a necessidade de uma avaliação global dos atendimentos e não meramente pontual.

E por fim, requer a Concessionária, o arquivamento do processo, sem aplicação de qualquer penalidade, considerando que a finalidade do mesmo foi atendida.

É o relatório.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro-Relator.

³ Fls 03

Processo nº :E-12/020.424/2012**Data de autuação: 18/07/2012****Concessionária: CEG****Assunto: Ocorrência nº 530604 - Demora na religação de gás****Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2012****VOTO**

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência nº 530604, que versa sobre a demora no atendimento, pela Concessionária, à solicitação de religação de gás na residência da cliente Sra Maria de Fátima Martins Ramalhoto no bairro Centro - Rio de Janeiro.

Conforme depreende-se dos autos, a cliente efetuou a primeira solicitação à Concessionária em 31/05/2012, sendo que se passaram 15 dias e a equipe não compareceu ao local e que no dia 19/06/2012 o fornecimento de gás foi liberado.

Em 15/06/2012, a Ouvidoria solicitou esclarecimentos sobre a demora do fornecimento de gás. A Concessionária respondeu, em 18/07/2012, limitando-se a afirmar que tal serviço já havia sido disponibilizado.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, às fls 06 e 12, concluíram pelo descumprimento ao Contrato de Concessão, no que tange estabelecido para o fornecimento de gás.

De fato, pela leitura dos autos, podem ser constadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária, após o pedido da cliente em 31/05/2012, somente liberou o fornecimento de gás em 19/06/2012, descumprindo, assim, o prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A (corte/religação de gás e vistoria das instalações) do Contrato de Concessão.

Da análise do processo, observo que a Concessionária, conforme o histórico de atendimento de fls 03, deixou de responder à Ouvidoria desta Agência no prazo previsto de 03 dias, conforme Art. 2º, I da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011.

A Concessionária, por sua vez, em razões finais reitera o já constante dos autos no sentido de que a cliente foi devidamente atendida em 19/06/2012.



Como se verifica nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento à cliente na Ocorrência nº 530604, pois ficou evidenciado que sua atuação se deu em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/relição, todos do Contrato de Concessão;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007¹, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro - Relator

¹ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
I, 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 *1333*

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência Nº 530604 - Demora na
religação 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-12/020.424/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, § 3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação, todos do Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

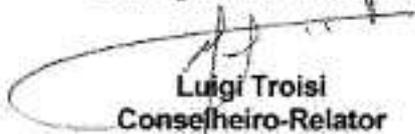
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à ouvidoria desta Agência;

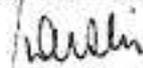
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007

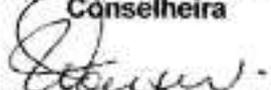
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

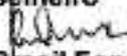
Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro