

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1334

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1334

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

Concessionária CEG - OCORRÊNCIA Nº 530626. 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-12/020.426/2012, 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 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, 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-12/020.426/2012
Autuação: 19/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 530626 - Demora
na religação de gás.
Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 112/2012, de 19/07/12, que trata da ocorrência de n°. 530626 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...)Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n°530626, que foi enviada à CEG em 15 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na religação de gás na residência da Sra. Carla de Carvalho Martins, solicitada desde o dia 31/05/12, com reiterados reagendamentos efetuados". Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No dia 19/07/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado em 19/06/12 e que não tinham outras informações sobre o tema".

Conclui a Ouvidoria que "(...)Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, além do desrespeito ao cliente pelos agendamentos não cumpridos pela equipe da CEG".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 20/07/12, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/ CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 20/07/12, asseverando não haver informação adicional e junta e-mail enviado à cliente com a informação da abertura do Processo Regulatório.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que "(...)Em 15/06/12, cliente informa que desde o dia 31/05/12, vem sendo solicitada a reinstalação do medidor de gás no imóvel em questão; o qual foi retirado no dia 25/05/12 em razão de pedido de baixa datado de 19/05/12, feito pelo antigo morador do imóvel, o cliente nº 7694874-4. Os reiterados contatos telefônicos com o atendimento da CEG através o nº0800247786, se limitam a reagendar a reinstalação do medidor do imóvel, sem apresentar qualquer justificativa e/ou providência quanto ao não cumprimento dos vários reagendamentos feitos e também fornecer qualquer data de prazo. Até quando os moradores vão continuar privados de receber a prestação do serviço público essencial concedido à CEG? Quem são os responsáveis pelos prejuízos e danos morais dos cidadãos de bem e cumpridores de suas obrigações?"



Prossegue aduzindo que "(...) Em 19/07/12 a CEG responde: "Conforme informação do Setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 19/06/12. Esclarecemos que a companhia não tem outras informações a respeito sobre o tema".

Por fim, conclui a CAENE que "(...) Diante do exposto acima 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.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 314, de 08/08/12, 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. 107/12 em 20/08/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 16/17, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1643/12, de 31/08/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 107/12, informando que "(...) Trata-se de processo administrativo instaurado com base na CI/OUVID n.º 112/2012, datada de 19/07/2012, por meio da qual a Ouvidora da AGENERSA solicita a SECEX a adoção de providências no que tange a ocorrência n.º 530626". Acrescenta que "(...) Em atendimento aos questionamentos da Ouvidoria da AGENERSA, a CEG informou que o fornecimento de gás foi liberado em 19.06.2012 e que não possuía informações adicionais sobre o tema".

Prossegue aduzindo que no parecer da CAENE, esclarece que "(...) 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." Diante do exposto, "(...) discordamos do parecer supracitado, uma vez que o cliente teve seu gás religado, consoante solicitado, demonstrado a conduta diligente da CEG. Outrossim, casos como estes devem ser objeto de procedimento prévio, sem natureza processual, e, sendo solucionados, deveriam ser arquivados sem a aplicação de penalidade, a exemplo do que ocorre na ANATEL e ANEEL".

Por fim, solicita a CEG que "(...) deve o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade à delegatária, ou, ainda que assim não se pudesse presumir, que seja aplicada sanção de advertência, por guardar mais proporcionalidade com as peculiaridades do caso em questão".

Em 05/09/12 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.21, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que a "(...) carta DIJUR-E-1643/12, de 31 de agosto de 2012, na qual a Concessionária CEG afirma ter tido conduta diligente com relação à presente ocorrência, que, em consonância com o Parecer da CAENE, de fls. 07, entendemos que a Concessionária não se houve de acordo com o Contrato de Concessão e tampouco teve comportamento diligente"



Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) com base nos documentos constantes dos autos, que estamos inteiramente de acordo com os descumprimentos do instrumento concessivo assinalados no referido parecer do órgão técnico da Agência Reguladora".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 123/12 em 17/09/12 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 27/09/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1904/12, de 27/09/12, apresentando suas considerações finais, discordando do parecer da Procuradoria, "(...) posto que os prazos contratuais, estabelecidos há mais de uma década atrás, devem ser interpretados com razoabilidade. (...) Assim, reiteramos o já informado nos autos, uma vez que o cliente teve seu gás religado, consoante solicitado, demonstrando a conduta diligente da CEG".

Por fim, requer o arquivamento do processo, "(...) sem aplicação de qualquer penalidade à delegatária, ou, ainda que assim não se pudesse presumir, que seja aplicada sanção de advertência, por guardar mais proporcionalidade com as peculiaridades do caso em questão".

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



Processo nº.: E-12/020.426/2012
Autuação: 19/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 530626 - Demora
na religação de gás.
Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência registrada sob o nº. 530626 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sra. Carla de Carvalho Martins, em face da Concessionária CEG.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente reclama da demora na religação de gás em sua residência, solicitada desde o dia 31/05/12, com diversos reagendamentos efetuados e não atendimento por parte da equipe da Concessionária.

Segundo informações apresentadas pela Concessionária à Ouvidoria, o gás foi liberado em 19/06/12, fato este confirmado pela CAENE, através de contato telefônico com o cliente.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, esclarece que "(...) o cliente desde o dia 31/05/12, vem sendo solicitada a reinstalação do medidor de gás no imóvel em questão; o qual foi retirado no dia 25/05/12 em razão de pedido de baixa datado de 19/05/12, feito pelo antigo morador do imóvel (...). Os reiterados contatos telefônicos com o atendimento da CEG (...), se limitam a reagendar a reinstalação do medidor do imóvel, sem apresentar qualquer justificativa e/ou providência quanto ao não cumprimento dos vários reagendamentos feitos e também fornecer qualquer data de prazo".

Por fim, a CAENE ressalta que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, item 13 A¹ - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão, entendimento este corroborado pela Procuradoria.

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

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

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

Em suas razões, a Concessionária discorda dos pareceres dos setores técnicos desta Casa, argumentando não merecer a aplicação de penalidade de multa, considerando que o cliente foi atendido e, na eventualidade a penalidade de advertência seria a mais adequada, afirma, também, que os prazos contratuais, estabelecidos há mais de uma década atrás, devem ser interpretados com razoabilidade.

Entendo a argumentação da Concessionária sem consistência, pois, como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Ademais, não tenho conhecimento de que a Concessionária tenha solicitado neste período de concessão revisão de seus prazos contratuais, não sendo merecedora de qualquer consideração na medida em que deixa de apresentar qualquer justificativa de seu atraso.

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária e os agendamentos não realizados, 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 a demora em seu atendimento, bem como, não se mostra razoável que se leve aproximadamente 20 (vinte) dias para religação do gás da cliente, ao passo que o prazo contratual determine 24 (vinte e quatro) horas.

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

I - 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 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16², 1³, 17⁴, VI⁵ e 18⁶, I⁷, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

[assinatura]
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:

(...)

³ - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁴ - 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:

(...)

⁵ - 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 ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item descumprido.

⁶ - 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:

(...)

⁷ - 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;

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

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº *E-12/020.426/2012*

Data *19/07/12* Pág: *32*

Rubrica: *Roufom*



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº *1334*

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Ocorrência nº 530626.
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-12/020.426/2012*, por unanimidade,

DELIBERA:

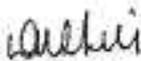
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

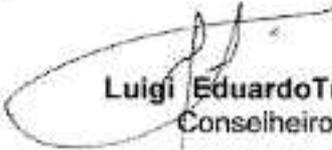
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

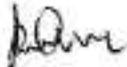
Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012.


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