

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1368

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1368

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.444/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo não atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente - Relator

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo n.º : E-12/020.444/2011
Data de autuação: 29/09/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias.
Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 28/11/2012

RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX n.º 250 de 29/09/2011, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência de n.º 521518, tratando-se de solicitação de ligação de gás na residência da Sra. Andreia Ribeiro Peres.

Através da Correspondência Interna n.º 54/2011 de 29/09/2011, a Ouvidora desta Agência prestou os seguintes esclarecimentos:

"Em maio/11, recebi a resposta da CEG de que, 'por inexistência de rede no trecho da rua, o abastecimento de gás para o local foi considerado inviável.'

Enviei à CEG, na mesma época, a seguinte solicitação: 'Se o estudo feito não atingiu as condições de rentabilidade necessárias, a CEG deve apresentar ao cliente uma proposta de participação do consumidor para instalação do medidor em sua residência, em acordo com o item 1 do parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão.'

Decorridos mais de 4 meses de minha solicitação, a CEG respondeu, no dia de hoje, da seguinte forma: 'De acordo com a área responsável, o fornecimento de gás

para a residência não foi considerado viável. Aproveitamos para esclarecer que, para atendimento dessa demanda, seria necessária a construção de aproximadamente 30 metros de rede, fator que não permitiu a execução do projeto."
(Grifos no original)

Através do Ofício CAENE n.º 204/11, a Câmara de Energia solicitou o estudo de rentabilidade referente ao processo em comento.

Em 20/10/2011, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 255, o presente foi distribuído a minha Relatoria e recebido em meu gabinete no dia 09/11/2011.

Em prosseguimento, os autos foram remetidos à CAENE que opinou, às fls. 16:

"(...)Em prosseguimento a instrução do presente processo, atendendo à solicitação da Ouvidoria AGENERSA, às fls. 7, termos a informar o seguinte:

A reclamação do cliente em 26/04/2011 à Ouvidoria referente à ocorrência 521518 (fls. 4 e 5) sobre a solicitação de ligação de gás na residência do próprio, tendo a manifestação da CEG sobre inviabilidade do fornecimento de gás, com a apresentação dos documentos (...). Documentos estes apresentados pela CEG que não apresenta o solicitado nos ofícios da CAENE.

(...)

Diante do exposto, tendo em vista a recusa da Concessionária em apresentar o estudo de

rentabilidade para considerar o atendimento ao cliente inviável, que já se passaram mais de 6 meses desde a abertura da ocorrência e até a presente data a concessionária se manifestou somente sobre a inviabilidade do fornecimento de gás, sem a apresentação de nenhum documento comprobatório caracterizando, assim, descumprimento do parágrafo 3º da Cláusula 1ª e dos Itens 1, 4 e 11 do parágrafo 1º da Cláusula 4º do Contrato de Concessão. Desta forma, também, pode, ter ocorrido o descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão."

Por intermédio de minha assessoria e por solicitação, os autos foram encaminhados à CAENE que juntou as DIJUR-E-2246/2011 e 2303/2011, no qual a Concessionária afirmou ser o estudo de rentabilidade base para a negativa do cliente. A partir desses documentos, a CAENE se manifestou, em síntese:

"(...) Neste caso, deve a CEG apresentar estudo real, considerando as vertentes já comentadas anteriormente, bem como deve a Concessionária sofrer as sanções previstas no Contrato por não atendimento nos prazos previstos, acrescido pelo fato de não atender as demandas da Ouvidoria e desta CAENE.

Em contato da Ouvidoria dessa AGENERSA com a cliente, no dia 09/11/2011 por volta de 11h45min, esta informou que não deseja mais o fornecimento de gás devido à demora no atendimento a sua solicitação relatando a



insatisfação com a concessionária em atendê-la."

Remetendo os autos à Procuradoria, esta se pronunciou nos seguintes termos:

"Considerando que os objetos dos processos E-12/020.444/2011 e E-12/020.175/2011 referem-se às ocorrências registradas pela ouvidoria com mais de 30 dias sem respostas;

Considerando a possibilidade de decisões conflitantes nos referidos autos;

Considerando que se trata de um dos casos de conexão elencados no artigo 103 do CPC;

Opinamos pelo apensamento dos processos acima mencionados, com o intuito de resguardar esta AGENERSA da prolação de decisões conflitantes."

Através de minha assessoria, foi expedido ofício à Concessionária e à Cliente para informar da Reunião de Conciliação.

Em resposta ao convite, a Concessionária teceu os seguintes comentários às fls. 30/32:

"Ocorre que, após análise dos processos acima listados, ficou constatado que todos os casos já foram devidamente solucionados e o resultados do tratamento dispensado já informado nos autos dos respectivos processos (...)."

Em 31/01/2012, realizou-se a Reunião de Conciliação, eis que ausente o usuário e presente a Concessionária. Aproveitou a oportunidade para reiterar os termos da manifestação de fls.30/32.



Em 11/04/2012, os autos foram remetidos a SECEX, que solicitou o processo a fim de cumprir decisão do CODIR em Reunião Interna do dia 05/03/2012, *in verbis*:

"9) CI OUVID N.º 14/2012 - Processo tratando das mesmas ocorrências e Ofício Procuradoria n.º. 19/2012. Ficou decidido que os processos abertos em duplicidade deverão ser apensados por ordem de autuação."

Entendendo ser o melhor procedimento, a Secretária Executiva encaminhou o presente ao Gabinete do Conselheiro Roosevelt, *"redistribuindo por prevenção"* ao processo E-12/020/175/2011.

A assessoria do Conselheiro Roosevelt Brasil, aludida do bom direito, devolveu os autos à SECEX afirmando que a ocorrência do presente não consta no processo E-12/020.175/2011.

Novamente, a Secretaria Executiva desta Agência devolveu os autos sob a seguinte afirmação:

" PROCESSO E-12/020.444/2011 - Concessionária CEG. Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - com mais de 30 dias. apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Solicitação de Gás. OCORRÊNCIA 521518.

1. às fls. 37 - encontra-se cópia do registro dos autos do processo E-12/020.424/2011, onde trata dentre outros, da ocorrência 521518."

A assessoria do Conselheiro Roosevelt, em nova tentativa, explicou fundamentadamente que encontra-se afastada a possibilidade de prevenção e apensamento, encaminhando os autos ao meu gabinete.



Em 21/09/2012, através de minha assessoria, os autos foram encaminhados à Procuradoria para análise e parecer, que ocorreu às fls. 51/52, no qual transcrevo em parte:

"Por fim, é de se registrar a insatisfação demonstrada pela cliente, registrada no 2º Parecer da CAENE, fls. 23, no qual é afirmado que 'esta informou que não deseja mais o fornecimento de gás devido à demora no atendimento a sua solicitação, relatando a insatisfação com a Concessionária em atendê-la'. Fato este devidamente registrado nos descumprimentos do Contrato de Concessão mencionados pela CAENE, às fls. 16."

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 127/2012, assinei o prazo de 10 (dez) dias para manifestação da Concessionária.

Através da DIJUR-E-2021/12, a Concessionária apresentou suas razões:

"Diante do exposto, a Concessionária ratifica seu posicionamento de que não houve qualquer descumprimento ao Instrumento Concessivo, uma vez que a CEG adotou todas as providências que lhe eram inerentes para o tratamento da reclamação em questão, tendo, inclusive apresentado nos autos estudo de rentabilidade."

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Rio de Janeiro/RJ, 14 de novembro de 2012.

DIJUR-E-2250/12

A

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

Rua 13 de maio, nº 23 – 23º andar.

NESTA

At. Sra. Bruna Duarte Teixeira Martins
Assessora de Conselheiro

Ref.: Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 147/2012 de 01 de novembro de 2012.

Assunto: Proc.: E-12/020.444/2011

Prezada Senhora,

Em atendimento ao Ofício em referência, que concedeu o prazo de 10 (dez) dias para que esta Concessionária oferecesse suas razões finais, servimo-nos da presente para prestar os seguintes esclarecimentos.

A CEG esclarece que já apresentou suas razões finais através da correspondência DIJUR-E-2107/12, que segue em anexo, devidamente protocolada nesta Agenerasa em 25/10/2012.

Por este motivo, a Concessionária ratifica seu posicionamento de que não houve qualquer descumprimento ao Instrumento Concessivo, uma vez que a CEG adotou todas as providências que lhe eram inerentes para o tratamento da reclamação em questão, tendo, inclusive apresentado nos autos estudo de rentabilidade.

Outrossim, vale salientar, que a usuária manifestou se expressamente informando que não possui mais interesse no fornecimento de gás natural, de modo que o presente processo deve ser arquivado por perda de objeto.

Sendo o que se apresenta para o momento e certa da compreensão dessa Agência quando do deferimento do pleito, permanecemos à disposição para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,


Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos

ENERGIA PROCEL
ID. 7072
Data: 14/11/12
Ordem: 16-06
Arquivos: 
Klone Ribeiro Moreira
Assistente
FONE: 249-3

PR01.AGENERSA 14/NOV/2012 16:26 002584



AGENCIAMENTO
PROC. 10
DOCUMENTOS
DATA: 14/11/12
Obs: No assunto | Photo: 17092102

CÓPIA



Rio de Janeiro/RJ, 25 de outubro de 2012.

DIJUR-E-2107/12

A

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

Rua 13 de maio, nº 23 – 23º andar.

NESTA

At. Sra. Bruna Duarte Teixeira Martins
Assessora de Conselheiro

Ref.: Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 128/2012 de 15 de outubro de 2012.

Assunto: Proc.: E-12/020.444/2011 - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 521518.

Prezada Senhora,

Em atendimento ao Ofício em referência, que concedeu o prazo de 10 (dez) dias para que esta Concessionária oferecesse suas razões finais, servimo-nos da presente para prestar os seguintes esclarecimentos.

O presente processo foi instaurado para tratar da ocorrência nº 521518, sobre um suposto não atendimento da CEG à solicitação de ligação de gás na residência da Sra. Andréia Ribeiro Peres.

A CEG esclareceu, conforme consta nos autos, que apresentou a esta Agência, por meio da DIJUR-E-1858/11, de 26/09/2011, termo de compromisso para construção de rede e ramal, bem como, modelo de estudo de viabilidade econômica e propostas de investimentos por parte dos clientes para que a mesma possa aprovar a adoção do referido procedimento.

Por este motivo, a CEG entende que, antes do envio do documento aos clientes de eventual proposta, a AGENERSA deverá analisar o novo modelo proposto pela CEG, no processo administrativo E- 12/020.439/2011, para que este possa ser adotado pela Concessionária, sem que questionamentos sejam realizados sobre o modelo adotado, como vem sendo feito pela CAENE, inclusive, em reuniões de conciliação, na presença dos clientes.

Vale dizer que o objeto tratado no presente processo passou a ser também visto no processo nº E-12/020.463/2011, instaurado em 29/09/2011, no qual está sendo requerido o devido arquivamento, com vistas a se evitar decisões conflitantes sobre mesmo caso, posto que ambos versam sobre reclamação do mesmo cliente em relação a demora na prestação de serviço no mesmo endereço, fato este que induz a chamada litispendência.

Em 06/12/2011, a Procuradoria emitiu parecer opinando pelo apensamento dos processos E-12/020.444/2011 e E-12/020.175/2011, com o intuito de resguardar a AGENERSA da proliferação de decisões conflitantes.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.444/2011

Data 29/09/11 Fm: FO

rubric: JH

PROT. AGENERSA 25/OUT/2012 15:42 002136 Assessoria AGENERSA

Leonardo Antônio Peres

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG
Av. Pedro II, 65 - São Cristóvão
Cep: 20.941 - 070 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil
Tel.: +55 21 3118-6565
www.ceg.com.br



A CAENE informou em seu parecer que o entrar em contato com a cliente, no dia 09/11/201, por volta de 11h45min, esta informou que não desejava mais o fornecimento de gás.

Em reunião de Conciliação realizada em 31.01.2012, às 13:00hs, a Concessionária CEG esteve presente, porém a usuária não compareceu. Iniciada a reunião a Concessionária CEG reiterou os termos de suas manifestações.

Desta forma, em Sessão Regulatória do dia 29/03/2012, o Conselho Diretor decidiu no seguinte sentido:

**Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, equivalente a 0,0006 (seis décimos de milésimo) sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática de infração, esta em 01/09/2010, conforme Cláusula Dez, inciso 1, do Contrato de Concessão, pela falta de informação de natureza técnica solicitada pela Ouvidoria em tempo razoável que atendesse aos princípios da qualidade, cortesia ao consumidor e eficiência previstos no contrato de concessão.*

Art. 2º. Determinar a CAENE, CAPET e SECEX a lavratura do competente auto de infração.

Art. 3º. Não aplicar penalidade a Concessionária CEG quanto à ocorrência n.º 516.186 por ser de responsabilidade do proprietário a adequação e manutenção das instalações internas de seu imóvel, conforme contrato de concessão e o RIP.

*Art. 4º. Solicitar a Ouvidoria que encaminhe a presente decisão para a consumidora, informando-lhe que detém o prazo de 5 ou 10 dias, conforme a natureza do recurso, para interposição dos recursos previstos no Regimento Interno, nos artigos 76 e 77.**

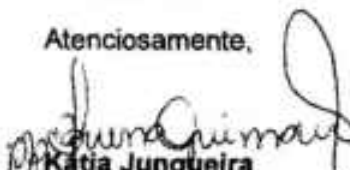
Em razão do exposto, a Procuradoria concluiu em seu Parecer 1194/2012- EVB- Procuradoria, que a Concessionária descumpru o Contrato de Concessão, conforme mencionado pela CAENE.

Diante do exposto, a Concessionária ratifica seu posicionamento de que não houve qualquer descumprimento ao Instrumento Concessivo, uma vez que a CEG adotou todas as providências que lhe eram inerentes para o tratamento da reclamação em questão, tendo, inclusive apresentado nos autos estudo de rentabilidade.

Outrossim, vale salientar, que a usuária manifestou se expressamente informando que não possui mais interesse no fornecimento de gás natural, de modo que o presente processo deve ser arquivado por perda de objeto.

Sendo o que se apresenta para o momento e certa da compreensão dessa Agência quando do deferimento do pleito, permanecemos à disposição para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,


Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos

Processo n.º : E-12/020.444/2011
Data de autuação: 29/09/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias.
Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 28/11/2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório que versa sobre solicitação de ligação de gás na residência da Sra. Andreia Ribeiro Peres.

Em **26/04/2011** a Sra. Andreia solicitou auxílio desta AGENERSA para solucionar o seu problema.

Compulsando os autos, através das informações fornecidas pela Ouvidoria desta AGENERSA, pude constatar que a solicitação da Sra. Andreia à CEG não havia sido solucionada, nem mesmo havia qualquer manifestação da Concessionária para tal.

Através de contato telefônico com o Gerente da Câmara de Energia, o cliente, em **09/11/2011**, ou seja, mais de 6 (seis) meses depois de aberta a ocorrência, registrou sua insatisfação afirmando que não desejava mais o fornecimento de Gás pela CEG.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, respectivamente às fls. 17 - 19, concluíram pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, bem como pelo seu Anexo II - Parte 2, item 13 - A.

De fato, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária, não concluiu a solicitação até a presente data sob a alegação de inviabilidade econômica.

Vale ressaltar, que não consta nos autos nem mesmo lastro comprobatório de que o estudo de inviabilidade tenha sido realizado, mesmo com os inúmeros pedidos da CAENE.

Impede sublinhar, por oportuno, que em relação a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, publicada no Diário Oficial de 19/05/2011, entendo não ser cabível a aplicação de sanção, haja vista que o fato ocorreu antes da publicação da referida Instrução Normativa.

Assim, visualizando as razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pelo não atendimento ao usuário na ocorrência n.º 521518, pois ficou evidenciado que sua atuação se deu em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, e por isso sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo não atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1363

DE 28 de novembro de 2012.

Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias. 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.444/2011, por unanimidade,

DELIBERA:


Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo não atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

Art. 3º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro 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