

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1382

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1382

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. REGISTRADAS NO MÊS DE OUTUBRO/2011. 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 E-12/020.045/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria na Ocorrência nº 526151, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo não atendimento do disposto no item 1, do §1º, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, quanto ao oferecimento de participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Determinar a SECEX o envio de cópia da Ocorrência de nº 526213 ao processo de nº E-12/020.327/2012 - Assunto: Execução de serviço de assistência técnica prestado pela GNS, para análise e conclusão.

Art. 5º - Determinar que o processo baixe em diligência para que a CAENE acompanhe o cumprimento do agendamento das instalações da Ocorrência nº 526151.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data da 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

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro - Relator

Processo nº: E-12/020.045/2012

Autuação: 10/01/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de outubro/2011. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

RELATÓRIO

Processo Regulatório iniciado pela SECEX¹, tendo em vista CI OUVID Nº 02/2012, informando lista de ocorrências registradas há mais de 30 dias na AGENERSA.

O presente processo, traz a ocorrência 526151, reclamação da Sra. Aparecida Eva de Lacerda de Freitas sobre ligação de gás, conforme abaixo:

Histórico

# Situação	Programa Assunto Tipo Usuário
0000526151-2 Encaminhado	CEG Atendimento Reclamação
05/12/2011-11:12	dnobre - alterado por agnnciara em 05/12/2011-11:25
COBRANÇA OCORRÊNCIA 526151 CLIENTE LIGOU COBRANDO SUA RESPOSTA, POIS ATÉ HOJE - MAIS DE 1 MÊS DEPOIS DO REGISTRO DE SUA OCORRÊNCIA - AINDA NÃO TEVE RETORNO.	
0000526151-1 Encaminhado	CEG Atendimento Reclamação
27/10/2011-13:31	bsantos - alterado por agnnciara em 27/10/2011-13:54
Cliente reclama da CEG, pois fez uma solicitação em 03/10/2011 e o primeiro técnico, no dia 19/10/2011, foi em sua residência e informou que não passa ramal em sua casa. Isso não é verdade, pois na casa ao lado tem gás natural. Em um novo contato solicitou uma nova solicitação, quando foi um segundo técnico, em 21/10/2011, e informou que provavelmente passa ramal, pois na casa 21 há gás. Ressalta que, há 6 anos atrás, a Cia fez uma ligação na casa do vizinho e fizeram uma obra, que durou 6 meses. Informa que é na RUA PAULA BRITO, 595 CASA 21 - Andaraí. Cliente pergunta por que só em uma casa tem esse ramal e na dela não pode, pois a CEG informou que não passa tubulação de gás nessa vila. Solicita providências. Pr	

Traz também, a ocorrência 526213, reclamação da Sra. Virginia Maria Rodrigues Aguiar, representando o cliente Oswaldo Rodrigues para reclamar má prestação de serviço, como segue:

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 034, 10/01/12



Histórico

# Situação	Programa Assunto Tipo Usuário
0000526213-2 Encaminhado	CEG Equipamento Reclamação
18/11/2011-13:30	bsantos - alterado por agnmclara em 18/11/2011-14:45
<p>REEINTERANDO PROTOCOLO:526213 CLIENTE INFORMA QUE NO DIA 18/11/2011 FOI UMA PESSOA EM SUA CASA SE PASSANDO COMO UM SUPERVISOR DA CEG, ENTROU VISTORIOU O AQUECEDOR E INFORMOU QUE IRIA UM TÉCNICO HOJE NA PARTE DA MANHÃ, ONDE NÃO COMPARECEU. RESSALTA QUE EM CONTATO COM A CIA FOI INFORMADA QUE NÃO TERIA NENHUM AGENDAMENTO PARA ESSA DATA. SOLICITA UMA FISCALIZAÇÃO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS POIS O MESMO NÃO SE IDENTIFICOU.</p>	
0000526213-1 Encaminhado	CEG Equipamento Reclamação
31/10/2011-16:48	vmendonca - alterado por agnmclara em 31/10/2011-18:25
<p>Cliente reclama que solicitou um novo aquecedor para a sua residência, que no dia 14 de outubro foi instalado. Porém, ficou insatisfeita, pois os canos ficaram expostos, além de haver vazamento. Cliente queixou-se com a CEG e solicitou um novo técnico para refazer o serviço. Já marcou nova visita por três vezes, inclusive na data de hoje, 31/10/2011, e até agora nada. Cliente demonstra sua indignação pelo descaso por parte da CEG e solicita, com a maior brevidade possível, o serviço refeito e a entrega da garantia que foi levada, e um outro técnico, pois o anterior se desentendeu com ela.</p>	

Em 19/01/12, a Ouvidoria despacha (fl.8) com os seguintes esclarecimentos:

"- Ocorrência 526151: Até agora sem resposta da Concessionária. (...)

-Ocorrência 526213: resposta enviada pela CEG mais de 2 meses depois da abertura da ocorrência. às fls. 10 a 13, junto histórico atualizado da ocorrência"

Em resposta a ocorrência 526213, a CEG responde que o atendimento em questão se refere a GNS, empresa privada e independente, que o usuário é atendido diretamente pela GNS e que em deferência ao mesmo e a AGENERSA, repassa a resposta fornecida pela empresa GNS:

"desde o recebimento da reclamação, a GNS tenta contato com a Sra. Virginia pelo telefone (...) sem sucesso. Mesmo assim, em 18/11, uma equipe esteve no local, mas não havia ninguém em casa." diz que, a usuária "ficou com uma notificação de ausência para que a cliente fizesse novo contato com a empresa para agendar nova data. Até o momento não houve contato."

Por meio da Resolução do Conselho-Diretor nº 275, de 24/01/12, o presente processo foi sorteado à minha relatoria, sendo encaminhado à CAENE para instrução.

Por meio da DIJUR-E-679/12, a Concessionária apresenta suas considerações a respeito das ocorrências.

[Handwritten signature]

Quanto a ocorrência 526151, diz que "O orçamento para construção do ramal externo para o cliente em questão não é viável, devido à necessidade de interligação em rede metálica e construção de travessia com 48 metros./L.B."

Com relação a ocorrência 526213, reitera os argumentos supra.

Mediante resposta da Concessionária, a CAENE solicita envio do estudo de viabilidade, que foi dado como impedimento para construção do ramal, referente à ocorrência 526151.

Ao analisar o estudo de viabilidade encaminhado pela CEG, a Câmara Técnica de Energia apresenta as seguintes ponderações:

Ocorrência 526151

"O estudo de rentabilidade encaminhado pela Concessionária, por meio da correspondência DIJUR-E-715/12 (folhas 23 a 25), apresentou em seus cálculos os valores de:

A. R\$ 3.581,37 para a instalação da caixa de medidor individual (também chamado de instalações comunitárias),

B. R\$ 1.699,81 para o ramal

C. R\$ 409,26 para o medidor

D. R\$ 5.690,44 valor total (A+B+C).

Nesses cálculos a CEG informa que a cliente participaria com R\$ 2.811,44 do total do investimento (mostrou essa possibilidade somente no estudo) e o **Payback** (retorno) seria de 8 anos e 7,5 meses, assim não alcançando a viabilidade.

É importante salientar que a Concessionária chegou à conclusão de inviabilidade sem ter oferecido a possibilidade de contribuição com parte do investimento ao cliente, mesmo mostrando essa participação nos cálculos e que o valor cobrado para Instalações Comunitárias R\$ 3.581,37 é relativamente alto tendo em vista que será apenas feita a caixa para 1 (um) medidor.

Diante do exposto, concluímos que a Concessionária descumpriu Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 1º, do Contrato de Concessão."

Ocorrência 526213

"Solicitamos atualização sobre a ocorrência (folha 15), a Ouvidoria respondeu que os serviços de reparo do aquecedor e as respectivas visitas técnicas já estavam sendo cobrados, porém ainda não foi executado (folha 16).

Posteriormente, enviamos um ofício a CEG (folha 19) solicitando pronunciamento. Ela reiterou a resposta da folha 10, adicionando à informação de que a GNS tentou contato com a cliente e não conseguiu (folha 20).

Buscando informações mais detalhadas junto a Ouvidoria desta AGENERSA, obtivemos faturas de gás do reclamante, nas quais constavam os custos dos serviços e das visitas técnicas, ainda não executados pela GNS (folhas 26 e 27).

Existe uma contradição nas informações prestadas pela Concessionária: a CEG informa que a GNS é uma empresa privada e independente, entretanto, a própria CEG cobra pelos serviços prestados pela GNS, aos clientes da própria CEG, por meio das faturas de consumo de gás.

Pelo exposto, fica claro que a Concessionária CEG mantém uma parceria comercial com a empresa GNS, além de recomendá-la para a prestação de serviço junto a seus clientes.

Portanto, a CEG é co-responsável pela má prestação de serviços por parte da GNS, aos usuários de gás canalizado.

De forma conclusiva, a CAENE aponta descumprimento à IN 19/2011 e descumprimento a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, item 11 e Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, quanto às duas ocorrências em referência.

Instada a apresentar considerações, a Concessionária junta documento² requerendo o desmembramento das ocorrências. Para tal pleito, justifica que a natureza das mesmas são distintas e considera o tratamento dispensado a cada uma separadamente.

À folha 50, despacho no sentido de não atender o pedido da Concessionária, por entender que a análise das reclamações pode se dar de forma apartada em um único processo, sem acarretar o cerceamento a ampla defesa ou prejuízo para a instrução do feito.

A Recorrente, às fls. 61/73, apresenta esclarecimentos adicionais, fazendo breve relato do processo, passando a tratar de temas como: serviços

² Petição Siqueira Castro Advogados

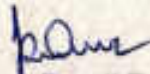
opcionais, responsabilidades da CEG (responsabilidade civil X responsabilidade administrativa) e precedentes relevantes desta AGENERSA.

Conclui sua peça, esperando-se que tenha restado demonstrado que não há fundamento para a continuidade do presente processo, considerando as decisões mais recentes do CODIR, confiando, ainda, no reconhecimento da ausência de competência da AGENERSA para tratar do caso em tela, bem como da impossibilidade de penalização à Concessionária, pelo fato de não ter prestado o serviço, visto que tal fato não é objeto do presente processo, devendo, portanto, ser o mesmo arquivado.

A Procuradoria desta AGENERSA, volta a se manifestar nos autos, agora tratando dos temas ventilados através dos esclarecimentos adicionais apresentados pela Recorrente.

Em manifestação final, a CEG reitera suas alegações e esclarecimentos adicionais, acreditando agora, preliminarmente, no sobrestamento do feito até o julgamento definitivo do processo E-12/020.327/2012 e discorda dos argumentos apresentados pela Procuradoria.

Este é o relatório.



Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

CI OUVID Nº. 195/2012

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012.

Para: CODIR/RB


De: Ouvidoria

Assunto: Juntada ao Processo Regulatório E-12/020.045/2012

Ilmo Sr. Assessor,

Conforme solicitado, venho informar que, em contato com a Sra. Aparecida Eva de Lacerda de Freitas, ocorrência nº526151, confirmei as informações da CEG de que já há viabilidade para instalação de gás em seu imóvel, o que só não ocorreu até hoje porque a cliente desejou remanejar seu P.I. com uma empresa particular. De todo modo, segundo a Sra. Aparecida, está agendada junto à Concessionária, para o dia de hoje, a instalação de seu medidor.

Atenciosamente,


Maria Clara Canedo.
Ouvidora.

RECEBIDO CODIR/RB
DATA: 28/11/2012
HORARIO: 11:55h
HUBRICA: 

Isabella Peralta Vaz
Matr: 316-0
Assessora/AGENERSA

Processo nº.: E-12/120.045/2012
Data de autuação: 10/01/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias. Registradas no mês de outubro/2011. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

VOTO

Processo Regulatório iniciado pela SECEX¹, tendo em vista CI OUID N° 02/2012, informando lista de ocorrências registradas há mais de 30 dias na AGENERSA.

O presente processo traz duas ocorrências. A primeira, de nº 526151, que trata da reclamação datada de 27/10/2011, da Sra. Aparecida Evã de Lacerda de Freitas dispõe sobre solicitação de ligação de gás realizada junto à Concessionária, em 03/10/2011.

A Concessionária não respondeu às indagações da Ouvidoria, vindo a se manifestar, sobre a Ocorrência em questão, somente em 12/04/2012, através da DIJUR679/12, descumprindo, assim, a Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 de 16/05/2011.

Inicialmente, a Concessionária alegou inviabilidade financeira do projeto, apresentando, posteriormente, a esta AGENERSA, a pedido da CAENE, Estudo de Viabilidade, justificando, mais uma vez, sua inviabilidade.

A CAENE, em seu parecer, destaca, entre outros, que a CEG, em nenhum momento, ofereceu ao cliente participação nos investimentos, descumprindo, assim, a Cláusula 4ª, § 1º, Item 1, do Contrato de Concessão.

A Concessionária, em suas manifestações posteriores, não contesta a conclusão da CAENE, afirmando, contudo, em razões finais, que, em função da captação de novos clientes no local, o abastecimento da cliente tornou-se viável e a mesma já possui instalação interna.

Informou, ainda, que a cliente alegou que quer remanejar o PI, e que irá contratar um pedreiro para tanto, de modo que, agora, seu abastecimento depende somente da realização de adequações por parte da mesma.

¹ REQ AGENERSA/SECEX N° 034, 10/01/12

A Ouvidoria, em contato com a cliente, confirmou as informações prestadas pela CEG, informando, ainda, que foi agendada a instalação do medidor para o dia 28/11/2012, conforme CI OUVID N° 195/2012.

Em que pese a mudança repentina do cenário de viabilidade de atendimento da cliente, em função da captação de outros consumidores no local, não há como afastar a conduta da Concessionária ao não oferecer ao cliente a possibilidade de participação nos investimentos para realização do projeto, concluindo-se, assim, em consonância com os Pareceres Técnicos da CAENE e da Procuradoria desta Agência, que a Concessionária CEG descumpriu as normas constantes da Cláusula 4ª, § 1º, Item 1, do Contrato de Concessão.

A segunda e última Ocorrência constante desse processo regulatório refere-se a de nº 526213, e trata da reclamação, datada de 31/10/2011, da cliente Virgínia Maria Rodrigues Aguiar, onde relata que solicitou um novo aquecedor para sua residência, que foi instalado em 14/10/2011. Porém, informa que ficou insatisfeita, pois os canos ficaram expostos, além de haver vazamento.

A mencionada cliente continua seu relato afirmando que queixou-se com a CEG e solicitou novo técnico para refazer o serviço, sendo marcada nova visita por três vezes, a qual não foi realizada até a data de registro da Ocorrência na AGENERSA (31/10/2011).

Demonstra, por fim, sua indignação pelo descaso por parte da CEG e solicita, com a maior brevidade possível, o serviço refeito e a entrega dos documentos referentes à garantia que, à época, foram levados por técnico da Concessionária. Além disso, requer a visita de outro técnico, pois o anterior se desentendeu com ela.

A Concessionária pronunciou-se sobre a Ocorrência, informando que o protocolo de atendimento apresentado se refere a empresa GNS - Gás Natural Serviços, usando, ainda, os mesmos argumentos lançados em processos regulatórios envolvendo as duas empresas, em tramitação nesta AGENERSA.

Pelos fatos até aqui narrados e provas existentes nos autos, a cliente possui plena convicção que a aquisição do aparelho, assim como sua instalação, foi realizada pela Concessionária CEG.

Percebo que a reclamação funda-se na insatisfação com o pós-venda de equipamento adquirido, sujeito, portanto, a condições de garantia.

Entendo, por conseguinte, que a análise dos fatos e questões envolvidas, inclusive as apresentadas pela CAENE e Procuradoria, passaria, obrigatoriamente, pela interpretação e manifestação quanto à relação existente entre as empresas ora envolvidas, a cliente e a Agência, e sobre a qual tive oportunidade de expor meu entendimento, em voto vencido, de minha autoria,

proferido nos autos de nº. E-12/020.365/2011, tema este, hoje tratado em processo regulatório específico de nº. E-12/020.327/2012 - Assunto: Execução de serviço de assistência Técnica prestado pela GNS, surgindo, com isto, questão prejudicial, inviabilizando a decisão neste momento, do presente processo.

Diante disso, reconsidero a decisão de fls. 50, que havia indeferido pleito de desmembramento das Ocorrências objetos do presente feito, razão pela qual entendo que a análise e decisão da Ocorrência nº 526213, deva prosseguir e ser concluída nos autos supracitados, de nº E-12/020.327/2012 - Assunto: Execução de serviço de assistência Técnica prestado pela GNS.

Em consequência, entendo que o presente feito deva prosseguir somente em relação à Ocorrência nº 526151.

Posto isso, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria na Ocorrência nº 526151, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

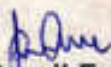
Art. 2º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo não atendimento do disposto no item 1, do §1º, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, quanto ao oferecimento de participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento.

Art. 3º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º. Determinar a SECEX o envio de cópia da Ocorrência de nº 526213 ao processo de nº E-12/020.327/2012 - Assunto: Execução de serviço de assistência Técnica prestado pela GNS, para análise e conclusão.

Art. 5º. Determinar que o processo baixe em diligência para que a CAENE acompanhe o cumprimento do agendamento das instalações da Ocorrência nº 526151.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 130

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias. Registradas no mês de outubro/2011. 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 E-12/020.045/2012, por unanimidade:

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria na Ocorrência nº 526151, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e/ou cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 2º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo não atendimento do disposto no item 1, do §1º, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, quanto ao oferecimento de participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento.

Art. 3º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e saneamento básico
do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.045/2012

Data: 10/04/2012 às: 10h

Rubrica: 18



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

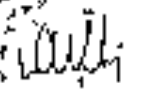
Art. 4º. Determinar a SECEX o envio de cópia da Ocorrência de nº 526213 ao processo de nº E-12/020.327/2012 - Assunto: Execução de serviço de assistência Técnica prestado pela GNS, para análise e conclusão.

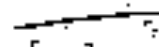
Art. 5º. Determinar que o processo baixe em diligência para que a CAENE acompanhe o cumprimento do agendamento das instalações da Ocorrência nº 526151.


Art. 6º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2012.


José Bismarck Vianha de Souza
Conselheiro Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator