

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1386

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1386

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - OCORRÊNCIA 530900.

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-12/020.389/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO 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 RIO 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 a partir da data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Darcllia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Luigi EDUARDO Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro - Relator

Processo nº: E-12/020.389/2012
 Autuação: 09/07/2012
 Concessionária: CEG RIO
 Assunto: OCORRÊNCIA 530900.
 Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

RELATÓRIO

Processo Regulatório iniciado pela Ouvidoria¹, solicitando orientações de como proceder, face à reclamação do Sr. Rafael da Costa Pinud, à respeito de demora da ligação de gás em sua residência no município de Macaé.

No registro de reclamação, juntado pela Ouvidoria, consta o relato que desde 21/06/12 o consumidor solicita instalação de gás e a Concessionária não comparece, agenda² novas datas e nada resolve.

Segundo descrição do cliente, a justificativa para o não comparecimento é que "a empresa que irá fazer o serviço é uma subcontratada e que dependem da disponibilidade dos técnicos da mesma para fazer o serviço."

Por meio de relato mais pormenorizado, o cliente participa sobre o tratamento da Concessionária para com sua solicitação, conforme trecho abaixo:

29/06/2012-11:32 agnmc1ara - alterado por agnmc1ara em 29/06/2012-11:32
 COMPLEMENTO OCORRÊNCIA 530900 "Prezada Maria Clara, ouvidora da AGENERSA. Gostaria que alguma providência fosse tomada junto à CEG devido ao seu tremendo descaso com o serviço de vistoria em domicílio. Abaixo eu detalho a minha saga. PROTOCOLO CEG 21/06 2388325096 o Vistoria agendada para o dia 25/06; • PROTOCOLO CEG 25/06 2388844665 o Liguei para obter contato do técnico para saber previsão de horário de atendimento. Pediram-me para aguardar, pois não era possível definir. • PROTOCOLO CEG 26/06 2389200990 o Ninguém foi no dia 25. Liguei para descobrir o motivo e então informaram que a solicitação de agendamento foi feita mas a visita não foi confirmada pela empresa subcontratada que faz as vistorias. Remarquei para o próximo dia possível, dia 29. A atendente informou que para ter certeza que os técnicos iriam no dia 29 eu precisaria ligar no dia 28. • PROTOCOLO CEG 28/06 2389779349 o Conforme Instruções, liguei para confirmar se os técnicos viriam no dia 29. Informaram que até então não tinham confirmação, mas que eu deveria ligar no dia 29. • PROTOCOLO CEG 29/06 2389869966 o Liguei para confirmar e informaram que teria que reagendar pela terceira vez, dessa vez para o dia 02/07. Não tenho confiança alguma de que no dia 02/07 alguém vá entrar em contato comigo, devido ao histórico. O que pode ser feito? De fato, estou sem gás em minha residência desde que me mudei em 01/05/2012. Grato. Rafael Pinud"

Por meio da Resolução do Conselho Diretor nº 311, de 10/07/12, o presente processo foi sorteado à minha relatoria, sendo encaminhado à CAENE para instrução.

Da análise dos autos, a mencionada Câmara Técnica destaca a informação do cliente quanto à justificativa oferecida pela CEG, sobre

¹ CI OUID Nº 96/2012, 06/07/12

² 25/06/12 e 29/06/12

Rafael

dependência da disponibilidade de técnicos de subcontratada para execução do serviço.

Destaca ainda, que em 06/07/12³, a CEG RIO informa que "o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) em 02/06/12" e ressalta que "não tem outras informações a respeito do tema."

Assim, portanto, conclui que "a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13A - corte/relição; vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão."

Em considerações (fls. 21/22), preliminarmente, a CEG RIO aponta "aparente vício de representação constante no feito", uma vez que o processo, inicialmente fora autuado como Concessionária CEG.

Quanto ao mérito, a CEG RIO destaca que "o cliente foi devidamente atendido em 02/07/2012, com a devida atenção ao disposto no Regulamento de Instalações Prediais (RIP), não havendo, por ora, demais esclarecimentos a serem acrescidos."

Ao compulsar os autos, a Procuradoria reitera a posição da CAENE quanto ao descumprimento ao Contrato de Concessão em sua Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13A - corte/relição; vistoria de instalações internas.

Quanto ao vício apontado pela Concessionária, assevera que "é necessário que conste o nome CEG RIO e não CEG, para não caracterizar o vício de representação, apontado corretamente pela Delegatária."

Por fim, quanto ao mérito/objeto do processo em curso, cabe razão à CAENE no que tange aos descumprimentos do instrumento concessivo apontados em seus parecer.

Conforme despacho (de folha 25), o processo é encaminhado à SECEX para retificar seu objeto, corrigido nos seguintes termos: "Encaminho solicitando conforme Parecer da Procuradoria o feito a ordem dos autos, para que, onde se lê CEG, leia-se CEG RIO."

Intimada a apresentar razões finais, a CEG RIO reitera seus argumentos por meio da DIJUR-E-2070/12, rebatendo os pareceres da CAENE e Procuradoria.

Assim, entende que em casos como este "sendo considerados de natureza grave por este Conselho Diretor os raros casos em que o cliente, por uma série de fatores de escassa felicidade, vê-se sem a satisfação de

³ Em resposta à Ouvidoria.

sua solicitação por período considerável", requer, "caso entenda-se necessária a imputação de qualquer sanção em desfavor da CEG RIO, emerge a latente possibilidade de adoção de uma dosimetria sancionatória menos onerosa." (meus grifos)

Roga ao fim, o arquivamento do presente processo, sem aplicação de qualquer sanção.

Este é o relatório.

RBF
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº:	E-12/020.389/2012
Autuação:	09/07/2012
Concessionária:	CEG RIO
Assunto:	OCORRÊNCIA 530900.
Sessão Regulatória:	28 de novembro de 2012

VOTO

O presente Processo Regulatório, foi motivado pela reclamação do Sr. Rafael da Costa Pinud, à respeito de demora na ligação de gás, pois solicitou o serviço em 21/06/12, aguardou a presença da CEG RIO nos dias 26/06/12 e 29/06/12, porém a Concessionária não compareceu.

Estamos diante de mais um repetitivo caso de demora em ligação/religação de gás, com diversos agendamentos sem o comparecimento da Concessionária.

Deve-se observar que na Sessão Regulatória de Setembro/12, tratamos de quatro casos similares, em Outubro/12, foram onze as ocorrências, o que mostra que vem crescendo o número de ocorrências de atraso em ligação/religação de gás e que não se trata de caso pontuais como vêm apontando as Concessionárias.

No caso em referência, o consumidor foi atendido somente em 02/07/12, pois segundo seu relato, a demora ocorreu pelo fato da empresa responsável pelo serviço, se tratar de uma subcontratada e que a CEG RIO estaria dependendo da disponibilidade dos técnicos da mesma, para atendê-lo.

Da análise dos autos, pude inferir que a postura da Concessionária foi desrespeitosa para com o consumidor, que em relato detalhado, considerou as tentativas de solucionar o problema, uma "saga", em seguida, apresentou vários¹ protocolos de atendimentos, para confirmar a previsão de seu atendimento junto à CEG RIO.

As informações fornecidas pelo consumidor, em momento algum foram rebatidas pela Concessionária, o que me fez saltar os olhos, pois, baseado nos princípios da qualidade e eficiência, constante da Cláusula primeira, §3º do Contrato de Concessão, é de total responsabilidade da Concessionária a satisfação do cliente.

Não pode a CEG RIO transferir sua responsabilidade contratual, firmada junto ao Poder Concedente, para uma empresa subcontratada, ficando à mercê da disponibilidade de técnicos para executar em onze dias, um serviço que deveria ser realizado em 24 horas, conforme expresso no Contrato de

¹ Protocolos: 2388325096, 2388844665, 2389200990, 2389779349 e 2389869966

Concessão, em seu Anexo II, Parte 2, Item 13A - religação de instalações existentes.

É certo que, quando a Concessionária transfere sua responsabilidade para uma subcontratada, que não atende dentro dos prazos contratuais e afeta diretamente as atividades objetos de concessão, ela deve, da mesma forma, ser responsabilizada. As alegações apontadas não cabem como justificativa para não atender o consumidor em tempo hábil.

Como se não bastasse, a resposta final da Concessionária, sem qualquer esclarecimento plausível para o atraso, foi a conhecida frase: "o cliente foi devidamente atendido em 02/07/2012, com a devida atenção ao disposto no Regulamento de Instalações Prediais (RIP), não havendo, por ora, demais esclarecimentos a serem acrescidos."

Destaco, ainda, a violação à Instrução Normativa CODIR nº. 19, uma vez que a Concessionária não observou prazo² de resposta à Ouvidoria, não atendendo a prioridade que o caso requer.

Deste modo, considerando o evidente atraso para religação do gás, a postura da Concessionária no caso em tela em não apresentar defesa consistente e diante dos argumentos já apresentados, amparados pela CAENE e pela Procuradoria, 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.

² Indagação da Ouvidoria em 29/06/12, resposta da CEG em 06/07/12.

"CAPÍTULO II

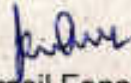
DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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;"

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 1386

CONCESSIONÁRIA CEG RIO
OCORRÊNCIA 530900.

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-12/020.389/2012, 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.

[assinaturas]



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

Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2012.

[assinatura]
José Benedito Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

[assinatura]
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator