

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1391

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1391

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 531539.

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-12/020.527/2012, 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 n°. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na 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

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro - Relator

Processo nº: E-12/020.527/2012

Autuação: 31/08/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 531539.

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

RELATÓRIO

Processo Regulatório iniciado pela SECEX¹, motivado pela CI OUVID N° 143/2012, solicitando orientações de como proceder, face à reclamação do Sr. Diego Xavier dos Santos Pimentel, à respeito de demora da ligação de gás solicitada em 26/07/12.

Na referida CI, a Ouvidora menciona que obteve resposta da CEG em 07/08/12, informando da liberação do gás no dia anterior.

Pelo usuário a resposta foi que *"De fato o objetivo final foi alcançado. O gás está funcionando na minha residência. Só por questão de conhecimento: até a ocorrência ser finalizada, anotei mais de 8 protocolos de atendimento e somei 3 agendamentos sem presença. Depois disso, a concessionária conseguiu finalizar essa novela."*

Indagada pela Ouvidoria quanto ao atraso no atendimento a esta solicitação a Concessionária alega que:

"O 1º contato do cliente com a Companhia foi realizado no dia 25/7/2012. Esclarecemos que os agendamentos não cumpridos nas datas 26/7/12 e 31/7/2012 foram em função de problemas operacionais no Call Center.

Salientamos que, de acordo com o setor responsável, em visita agendada para 1/8/2012, não foi possível proceder com o atendimento em função da ausência do cliente. Ressaltamos que, em visita realizada no dia 3/8/2012, foi identificada tomada elétrica próxima ao ponto de gás.

Conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo

¹ REQ AGENERSA/SECEX N° 338, 31/08/12

Regulamento de Instalações Prediais (RIP) na data agendada para o retomo."

À fl. 09, a CAENE solicita pronunciamento da Concessionária em relação a ocorrência 531539.

Por meio da Resolução do Conselho Diretor nº 322, de 13/09/12, o presente processo foi sorteado à minha relatoria, sendo encaminhado à CAENE para instrução.

Em resposta à CAENE, a CEG encaminha relatório com apuração dos fatos constantes em seu sistema, para complemento da instrução.

Da análise dos autos, a mencionada Câmara Técnica destaca a reclamação do cliente quanto ao atendimento de sua solicitação, onde relata que a CEG "não tem o menor respeito pelo consumidor.", pois diante de agendamentos, a mesma não compareceu.

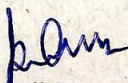
Em conclusão, afirma que *"a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13A-co/religação e vstoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão."*

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/religação e vistoria de instalações internas.

Intimada a apresentar razões finais, a CEG reitera seus argumentos por meio da DIJUR-E-2159, rebate os pareceres da CAENE e Procuradoria, alegando que o gás foi devidamente liberado de acordo com o RIP e que não incorre em desconformidade, visto que o cerne do processo deve ser o atendimento do interesse público, que fora atingido.

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

Este é o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº:	E-12/020.527/2012
Autuação:	31/08/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 531539.
Sessão Regulatória:	28 de novembro de 2012

VOTO

Conforme já relatado, o presente Processo Regulatório teve sua origem, após reclamação do consumidor Diego Xavier dos Santos Pimentel, que agendou reinstalação de gás para o dia 26/07/12, sendo atendido somente em 03/08/12.

A Concessionária alegou que "O 1º contato do cliente com a Companhia foi realizado no dia 25/7/2012" e que "os agendamentos não cumpridos nas datas 26/7/12 e 31/7/2012 foram em função de problemas operacionais no Call Center."

Em seu parecer, a CAENE destacou o relato do cliente de que a CEG "não tem o menor respeito pelo consumidor"¹, e apontou descumprimento do Contrato de Concessão em sua Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas.

Ao analisar os autos, pude verificar que, tanto o entendimento da CAENE, quanto o da Procuradoria se convergem ao meu entendimento, no que tange à demora na religação do gás.

É que, diante do não comparecimento da CEG aos agendamentos, conforme narrado pelo consumidor e confirmado pela Concessionária, sob a justificativa de problemas operacionais do Call Center, restou claro o descumprimento contratual do prazo de 24 horas para religação em instalações existentes.

¹ Relato de folha nº 05. Cliente anotou mais de 8 protocolos de atendimento e somou 3 agendamentos sem presença da CEG

Em obediência aos princípios da eficiência e da qualidade, não pode, em hipótese alguma, a Concessionária justificar uma falha contratual com outra falha operacional, pelo contrário, deve zelar diligentemente para que toda sua logística de atendimento ao cliente e execução de serviço cumpra com rigor os instrumentos concessivos, conforme exposto na Cláusula Primeira, §3º.

Por derradeiro, verifica-se também, 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, pois ao ser indagada em 07/08/12, só apresentou resposta em 31/08/12.

Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

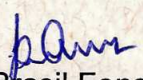
Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão 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.

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

2

“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;”

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1391

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 531539.

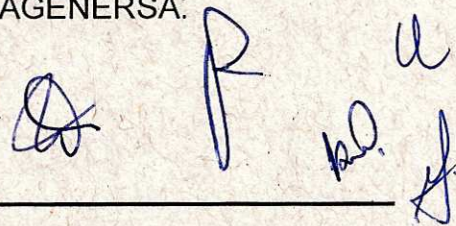
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório **E-12/020.527/2012**, por unanimidade,

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 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.



AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020.527/2012

Data 31/08/2012 **Fls.:** 32

Rubrica 

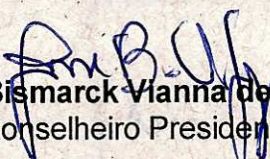


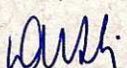
**GOVERNO DO
Rio de
Janeiro**

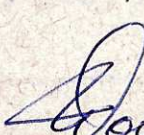
Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

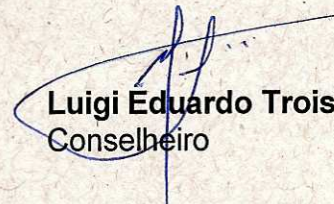
Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

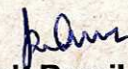
Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator