

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1415

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1415

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências n.ºs. 530580, 530530, 530597, 530575, 530564 registradas na Ouvidoria da AGENERSA sobre demora na ligação 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-12/020.420/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, da seguinte forma:

i) Em relação à Ocorrência n.º 530580, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

ii) Em relação à Ocorrência n.º 530575, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, de forma individualizada, às ocorrências n.ºs 530530, 530597 e 530564, pela

demora no atendimento aos clientes, 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. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, de forma individualizada, nas ocorrências n.ºs 530580, 530530, 530597 e 530575, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

Art. 6º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente - Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Processo nº. : E-12/020.420/2012
Data de autuação: 16/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências Nº S. 530580, 530530, 530597, 530575, 530564 registradas na Ouvidoria da AGENERSA sobre demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 18/12/2012

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado por requerimento da Secretaria Executiva, tendo por justificativa as CI's OUVID N.ºs 104, 105, 106, 107, 108 de 2012, cujo teor, de cada uma, reproduzo, em parte:

- CI OUVID N.º 104/2012

"(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530580, que foi enviada à CEG em 14 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Marcos de Souza Alvaraes, solicitada desde o dia 21/05/12.

No dia 16/07/12, recebi resposta da CEG informando que o **gás foi liberado** no dia 20/06/12, e que não têm outras informações sobre o tema. (...)"

- CI OUVID N.º 105/2012

"(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530530, que envia à CEG em 12 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Alex Rodrigo Menezes Patoilo, solicitada desde o dia



30/05/12 e, segundo ele, com 4 agendamentos não cumpridos.

No dia 12/07/12, recebi resposta da CEG informando que a 1ª vistoria na residência ocorreu no dia 13/06/12, e que o gás foi liberado no dia 19/06/12. (...)"

- CI OUVID N.º 106/2012

"(...)Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530597, que foi enviada à CEG em 14 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Roberta Barbosa Ribeiro, solicitada desde o dia 04/06/12 e, segundo ela, com 2 agendamentos não cumpridos.

No dia 12/07/12, recebi resposta da CEG informando que o 1º contato da cliente foi feito em 09/06/12 e que a 1ª vistoria na residência ocorreu no 16/06/12, quando o gás foi liberado.

Em SNS enviada em 16/07/12, solicitei à Concessionária maiores informações com relação ao atraso no atendimento a esta solicitação e ao não cumprimento dos agendamentos, e recebi a seguinte proposta: Ratificamos a resposta enviada anteriormente que: '**O primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 9/6 e, a visita ocorreu no dia 16/6, quando o fornecimento de gás liberado.**' Acrescentamos que a Companhia não possui outras informações a respeito do tema. (...)"



- **CI OUVID N.º 107/2012**

"(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à **ocorrência n.º 530575**, que foi enviada à CEG em **14 de junho de 2012** para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Wania Clemente de Castro, com **2 agendamentos não cumpridos (06 e 13/06/12)**.

No dia **16/07/12**, recebi resposta da CEG informando que o 1º contato da cliente foi feito em **21/05/12** e que o gás foi liberado em **22/06/12**, mas que não tinham outras informações sobre o tema. (...)"

- **CI OUVID N.º 108/2012**

"(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530564, que foi enviada à CEG em **14 de junho de 2012** para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Lilian Stramandinoli Bezerra dos Santos, com **1 agendamento não cumprido no dia 13/06/12**.

No dia **16/07/12**, recebi resposta da CEG informando que **o gás foi liberado em 16/06/12** e que não tinham outras informações sobre o tema. (...)" (Grifos no Original)

As fls. 16, a Ouvidoria encaminhou os autos à CAENE e informou, *verbis*:

"(...) - **Ocorrência 530580**: Cliente confirmou que o problema foi solucionado, embora com atraso. Enviei e-mail a ele com a informação da abertura do presente (ver fls. 17 e 18).



- **Ocorrência 530530**: Às fls. 19 e 20, junto e-mails enviados ao cliente, pedindo confirmação da solução do problema e informando da abertura do presente.
- **Ocorrência 530597**: Às fls. 21 e 22, junto e-mails enviados ao cliente, pedindo confirmação da solução do problema e informando da abertura do presente.
- **Ocorrência 530575**: Cliente confirmou que o problema foi resolvido.
- **Ocorrência 530564**: Às fls. 23 e 24, junto e-mails enviados ao cliente, pedindo confirmação da solução do problema e informando da abertura do presente."

Instada a se pronunciar, a CAENE assim se manifestou, *in verbis*:

"(...)

530580

Tendo em vista à folha 04:

(...)

Diante do relato acima, a Concessionária descumpru o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas; corte/relição, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

530530

Tendo em vista às folhas 06 e 07:

(...)

Diante do relato acima, a Concessionária descumpru o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas;



corte/religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. E ainda, não prestou os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria desta AGENERSA.

530597

Tendo em vista às folhas 09 e 10:

(...)

Diante do relato acima, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas; corte/religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. E ainda, não prestou os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria desta AGENERSA.

530575

Tendo em vista à folha 12:

(...)

Diante do relato acima, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas; corte/religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

530564

Tendo em vista à folha 14:

(...)

Diante do relato acima, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas; corte/religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

J

Através da Resolução n.º 314 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 08/08/2012, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Atendendo ao Princípio do devido processo legal, a Concessionária foi instada a apresentar suas manifestações, o que fez, às fls. 39/40, *verbis*:

"(...)

Isto posto, no que atine ao mérito do presente processo, a Concessionária traz luz ao fato de que é patente a interseção das ocorrências aqui abarcadas, qual seja que todos os clientes já encontram-se devidamente atendidos em seus anseios.

Ora, ainda que seja destacado o papel de ente fiscalizador do cumprimento do Contrato de Concessão desempenhado pela AGENERSA, se mostra clara a possibilidade de adequação do caso concreto à previsão abstrata trazida pela CLÁUSULA DEZ, inciso II, do Instrumento Concessivo, tendo em vista que ali resta resguardar hipótese da Concessionária não perceber qualquer tipo de sanção quando apresentasse postura diligente no sentido de restabelecer a regularidade ou a qualidade e eficiência dos serviços.

Tal assertiva ganha força ao contemplar nos autos (fls. 3 - 14) constatação de que, de fato, todos os clientes já se encontravam atendidos antes mesmo da instauração do presente Processo regulatório!

Portanto, vem a CEG requerer o encerramento do feito sem aplicação de qualquer sanção, haja



vista a latente perda de objeto deste processo. (...)"

Remetidos os autos à CAENE para apresentar novo pronunciamento, a referida Câmara Técnica sustentou a manutenção, em sua integralidade, do parecer exarado às fls. 25 e 26.

Em 04/10/2012, a Procuradoria desta AGENERSA apresentou seu parecer jurídico, assim transcrito, em parte:

"(...)

Portanto, após verificação da documentação postada nos autos administrativos, e, baseando-nos no Parecer da CAENE, não nos resta senão, corroborar com o que de fato ficou comprovado, - a verificação das irregularidades apontadas pelo referido Órgão Técnico da Agência Reguladora, - ou seja, a aplicação, s.m.j., das penalidades à Concessionária CEG, oriundas das irregularidades apontadas pela CAENE e dispostas no instrumento concessivo."

Instada a apresentar suas razões finais, a Concessionária, às fls. 48, após apresentar uma breve síntese dos fatos, reiterou os argumentos apresentados pela DIJUR-E-1890/2012, e concluiu, em síntese:

"(...)

A ausência de tipificação traz a necessidade de saneamento feito, oportunizando-se, após, o direito de manifestação à Concessionária.

Sendo o que se apresenta para o momento,
reiteramos o pedido de arquivamento do
processo sem aplicação de qualquer penalidade.
(...)

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Processo n.º : E-12/020.420/2012
Data de autuação: 16/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências N.ºs. 530580, 530530, 530597, 530575, 530564 registradas na Ouvidoria da AGENERSA sobre demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 19/12/2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente às ocorrências n.º. 530580, 530530, 530597, 530575, 530564, que versam sobre a demora no atendimento, pela Concessionária CEG, aos pedidos de fornecimento de gás a seus clientes.

Conforme depreende-se do arcabouço fático dos presentes autos, nota-se o descumprimento temporal da Concessionária às solicitações que ensejaram as referidas ocorrências, vejamos:

- **Ocorrência n.º 530580**, 1ª solicitação em **21/05/2012** e solucionada em **20/06/2012**. (Dias sem solução: 30 dias);
- **Ocorrência n.º 530530**, 1ª solicitação em **30/05/2012** e solucionada em **19/06/2012**. (Dias sem solução: 20 dias);
- **Ocorrência n.º 530597**, 1ª solicitação em **09/06/2012** e solucionada em **16/06/2012**. (Dias sem solução: 7 dias);
- **Ocorrência n.º 530575**, 1ª solicitação em **21/05/2012** e solucionada em **22/06/2012**. (Dias sem solução: 32 dias);
- **Ocorrência n.º 530564**, 1ª solicitação em **13/06/2012** e solucionada em **16/06/2012**. (Dias sem solução: 3 dias).

A CAENE¹, acertadamente, concluiu que, em cada ocorrência analisada², foram descumpridos o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de

¹ Fls. 25/27.

² N.ºs. 530580, 530530, 530597, 530575, 530564.



instalações internas; corte/relição, além da Cláusula 1º, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão.

Entendimento este acompanhado pela Procuradoria³ desta AGENERSA, que ao final sugeriu, aplicação de penalidade.

A Concessionária, em sede de razões finais, apenas reiterou que, ao longo da instrução processual, não houve clara apuração das ocorrências, e com isso não haveria tipificação das mesmas no instrumento concessivo.

Por fim, requereu o arquivamento do presente processo sem aplicação de qualquer penalidade.

Ocorre que, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária demorou demasiadamente a prestar os esclarecimentos necessários aos clientes, bem como na realização do fornecimento de gás aos mesmos.

Noutro giro, quanto a suposta violação à Instrução Normativa n.º 19/2011, pela análise dos períodos entre o contato da Ouvidoria com a Concessionária, restou-se comprovado a violação do artigo 2º, I⁴.

Por fim, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências em apreço, atuando esta em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, da seguinte forma:

³ Fls. 42.

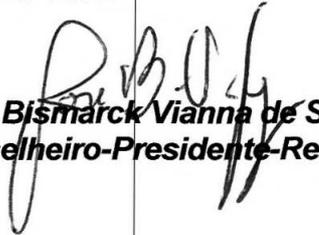
⁴ Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, relição de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;



- i) Em relação à **Ocorrência n.º 530580**, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- ii) Em relação à **Ocorrência n.º 530575**, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, de forma individualizada, às ocorrências n.ºs 530530, 530597 e 530564, pela demora no atendimento aos clientes, 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 dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010;
 - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, de forma individualizada, nas ocorrências n.ºs 530580, 530530, 530597 e 530575, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;
 - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-42/020.420 / 2012

Data 46 / 07 / 2012 Fm.: 61

Rúbrica



DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1415

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências n.ºs. 530580, 530530, 530597, 530575, 530564 registradas na Ouvidoria da AGENERSA sobre demora na ligação 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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.420/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, da seguinte forma:

i) Em relação à Ocorrência n.º 530580, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

ii) Em relação à Ocorrência n.º 530575, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, de forma individualizada, às ocorrências n.ºs 530530, 530597 e 530564, pela demora no atendimento aos clientes, 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. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

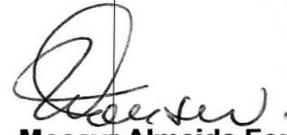
Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, de forma individualizada, nas ocorrências n.ºs 530580, 530530, 530597 e 530575, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

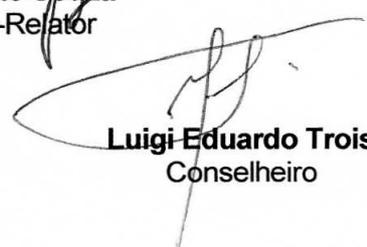
Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

Art. 6º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro