

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1416

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1416

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

Concessionária CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Prazo para atendimento de solicitação DE gás. OCORRÊNCIA 530584.

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-12/020.433/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 530584, 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 - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa

AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

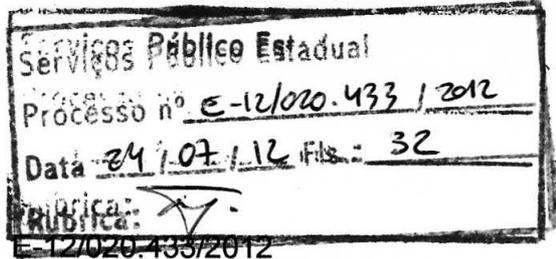
Conselheiro - Presidente - Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro



Processo nº. : E-12/020.433/2012
Data de autuação: 24/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação gás. OCORRÊNCIA 530584.
Sessão Regulatória: 18/12/2012

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 268, tendo em vista a CI/OUVID n.º 116/2012¹, que informou a existência da ocorrência n.º 530584, que versa sobre pedido de fornecimento de gás e foi aberta em 14/06/12.

Às fls. 04, consta cópia dos históricos de atendimento da usuária.

Posteriormente, através de ofício², foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG, que se manifestou, às fls. 08³, informando que "o 1º contato da cliente, foi realizado no dia 1/06/12" e "conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 15/6/2012".

Ato contínuo, a Câmara Técnica concluiu⁴:

"Em 14/06/12, cliente reclama que desde o dia 06/06/12, solicitou a CEG a instalação do gás em seu apartamento e foi informada por várias vezes de que o técnico ia comparecer ao local, mas ninguém aparece. Solicita providências,

¹Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530584, que foi enviada à CEG em 14 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na religação de gás na residência da Sra. Irene Marques da Silva Marques, solicitada - segundo a cliente - desde o dia 06/06/12, com vários agendamento não cumpridos.

No dia 23/07/12, recebi resposta da CEG informando que o 1º contato com o cliente ocorreu em 01/06/12, que o gás foi liberado em 15/06/12 e que não tinham outras informações sobre o tema.

Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência. (...)"

²Fls. 05 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 476/12.

³Carta DIJUR-E-1421/2012, de 03 de agosto de 2012.

⁴Fls. 09.

pois esta tendo problemas com a falta do gás, fora o mal atendimento de sempre ter um dia marcado e ninguém aparecer.

Em 18/06/12, cliente reclama da CEG, pois no sábado foi informado pela CIA de que foi uma equipe ao local e liberou o seu fornecimento. Informa que não é verdade e que se encontra sem gás até o momento. Informa ainda que abriu um processo de Pequenas Causas contra a CEG pela demora no atendimento e contra a AGENERSA.

Em 23/07/12, a CEG responde: 'conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 15/06/2012. Ressaltamos que a companhia não tem outras informações a respeito sobre o tema'. Em contato com a cliente, confirmamos a resposta da CEG.

Em atenção ao Ofício CAENE N.º149/12, de 01/08/12, a CEG enviou a correspondência DIJUR-E-1421, de 03/08/12, informando: 'Resposta enviada à AGENERSA em 01/06/12 - cliente - 7823712. Consta no sistema da companhia que o 1º contato do cliente, foi realizado no dia 01/06/12. Conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 15/06/12' (Às fls.08).

Diante do exposto acima, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A - corte/relição

e vistoria nas instalações internas, ambos do Contrato de Concessão. (...)"

Em reunião interna, através de Resolução n.º 314 de 08/08/2012⁵, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, provocada pela Procuradoria desta Agência, em nova manifestação retificou seu parecer, *in verbis*:

"(...)Retificamos o 3º Parágrafo, ao seu final, Parecer de fls. 09. Comunicamos que na presente data, entramos em contato telefônico com a cliente e a mesma confirmou que o fornecimento de gás foi liberado, porém, após 15/06/12. A cliente neste contato telefônico reclamou do mal atendimento da CEG."

Instada a se manifestar, a Procuradoria opinou, em parecer conclusivo⁶, da seguinte forma:

"(...)Visto isso, embora o atendimento tenha sido realizado, a Concessionária CEG, a nosso ver, o fez infringindo o instrumento concessivo, conforme acima assinalado.

Portanto, tendo em vista a documentação disposta nos autos administrativos, corroboramos com o parecer da CAENE, especialmente quanto aos descumprimentos do Contrato de Concessão assinalados."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 107/2012⁷, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 23/24, sustentando:



⁵ Fls.10.

⁶ Fls.13.

⁷ Fls. 24.

"(...) Ocorre que, s.m.j, as cópias disponibilizadas não continham o Parecer da procuradoria da AGENERSA, contrariando veemente o disposto no § 2º do Art. 50 do Regimento Interno da AGENERSA, que dispõe que, **'Após a manifestação dos Órgãos Técnicos e da Procuradoria da Agência Reguladora,** os interessados serão instados a apresentar as suas razões finais, no prazo máximo de 10 (dez) dias.' (grifos nosso).

Nessa esteira, a CEG irá se manifestar apenas sobre o Parecer da CAENE, que consta de fls.09 dos autos, se resguardando no direito de, tão logo seja acostado aos autos o Parecer da Procuradoria, ser notificada para apresentar suas razões finais.

(...) Com a devida vênia, mais uma vez discordamos da análise pontual de cada uma das reclamações de cliente, registradas na Ouvidoria da AGENERSA, devendo ser o objeto da Agência Reguladora atuar para garantir a qualidade do serviço, o que não é medido com indicadores pontuais. Desta feita, o objeto de cada caso deve ser verificar a resolução da situação levantada pelo cliente.

A CEG entende que os casos pontuais não são indícios capazes de demonstrar um efetivo descumprimento de cláusula contratual, vez que não refletem a totalidade de atendimentos realizados pela Concessionária mensalmente.

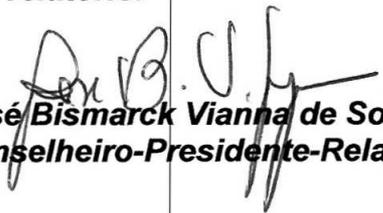


Assim, considerando o diligente tratamento da CEG para com a solicitação da cliente, entendemos que deve o presente processo ser arquivado sem aplicação de penalidade de qualquer sanção, ou, no máximo, que seja aplicada penalidade de advertência, por guardar proporcionalidade com as peculiaridades do caso em comento. (...)"

(Grifos no original)

Tendo em vista a alegação de não recebimento das cópias por completo e em tempo hábil, através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 114/2012⁸, foi deferido o pedido de dilação de prazo para apresentação de razões finais por 10 (dez) dias, entretanto, até o presente momento não houve manifestação.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

⁸ Fls. 30.

Processo nº. : E-12/020.433/2012
Data de autuação: 24/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação gás. OCORRÊNCIA 530584.
Sessão Regulatória: 19/12/2012

VOTO

Trata-se de análise da ocorrência n.º 530584, que versando sobre pedido de fornecimento de gás, permaneceu com *status* de aberta na Ouvidoria desta Agência por período superior à 30 (trinta) dias.

Conforme depreende-se dos autos, tal ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta Agência em 14/06/12, data também do envio à Concessionária. Entretanto, a CEG somente enviou resposta em 23/07/2012, meio pelo qual informou que a cliente teve seu fornecimento concluído em 15/06/2012.

Logo, a ocorrência permaneceu com status de aberta na Ouvidoria por 39 (trinta e nove) dias.

Oportuno esclarecer que, às fls. 08, a Concessionária informou a liberação do fornecimento de gás em 15/06/2012. Todavia, tal data se apresenta divergente à luz do exposto pela CAENE¹.

Levando em consideração que o primeiro contato da usuária com a Concessionária se deu em 01/06/2012, conforme informação da própria, verifica-se uma demora de 14 (quatorze) dias para proceder o fornecimento de gás se adotarmos, também, o dia 15/06/2012 para a suposta liberação do fornecimento.

Assim, a CAENE², acertadamente, concluiu pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo 2, Parte II, Item 13 - A - corte/relição e vistoria nas instalações internas, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria³ desta Agência.

¹ Fls. 12 - verso.

² Fls. 09.

³ Fls. 13.

A CEG, mediante razões finais discordou do parecer da CAENE e alegou como tese de defesa, que não se filia ao entendimento desta Agência de analisar pontualmente cada reclamação, motivo pelo qual o presente processo deve ser arquivado sem aplicação de qualquer sanção.

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte/religação e vistoria nas instalações internas, do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro.

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento a cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 530584, 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 Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da

Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa
AGENERSA/CD 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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.433/2012

Data 24/07/12 Fls.: 40

Rubrica: 



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1416

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

Concessionária CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação gás. OCORRÊNCIA 530584.

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-12/020.433/2012**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 530584, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, Inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

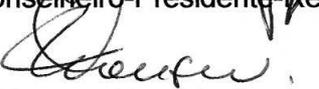
Art. 2º- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 4º- 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