

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1428

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1428

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 530511 - 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-12/020.445/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, 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 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma satisfatória.

Art. 4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro-Relator

Processo nº.: **E-12/020.445/2012**
Autuação: **02/08/2012**
Concessionária: **CEG**
Assunto: **Ocorrência nº 530511 - Demora
na ligação de gás.**
Sessão Regulatória: **18 de dezembro de 2012**

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID nº. 126/2012, de 02/08/12, que trata da ocorrência de nº. 530511 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...)Venho pedir orientações de como proceder com relação à ocorrência nº530511, que foi enviada à CEG em 11 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre solicitação ainda não atendida de ligação de gás na residência do porteiro do Condomínio a Tijuca à Rua Maria Amália, 554, feita pela síndica, Sra. Marcia Azeredo, que informa que, desde o dia 23/05/12, aguarda o retorno da Concessionária para o agendamento da 1ª vistoria no local".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Embora já tenha enviado 4 cobranças à CEG, até hoje ainda não recebi resposta ou qualquer informação a respeito. (...) Diante do exposto, encaminho a presente para as devidas providências, além de apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 06/08/12, pela Secretaria Executiva à OUVIDORIA/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 07/08/12, asseverando que "(...)Sem informações adicionais. Solicitação de ligação de Gás ainda não atendida pela CEG".

Expedido Ofício CAENE nº 157/12, de 08/08/12, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à Ocorrência 530511 aberta em nossa Ouvidoria.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 314, de 08/08/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

[Assinatura]

Às fls. 11/16, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1482/2012, de 13/08/12, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº.157/12, informando que "(...) este cliente foi colocado em carga no dia 10/08/2012. (...) Em anexo, documentos referentes a este cliente¹".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que:

"(...)Em 11/06/12, cliente reclama da CEG, pois solicitou a instalação do novo relógio para a moradia do Zelador desde o dia 23/05/12, mas até a presente data, 11/06/12, nada foi resolvido. Informa que a CIA não entrou em contato para dar algum parecer. Solicita providências urgentes".

(...)Em 26/06/12, a Ouvidoria da AGENERSA envia e-mail: Cobrança Ocorrência 530511- cliente muito indignada, pois até a data presente não foi dada nenhuma resolução".

(...)Em 11/07/12, outra cobrança da Ouvidoria nos mesmos termos da anterior.

(...)Em 02/08/12, a Ouvidoria envia Complemento ocorrência 530511: Cliente muito indignada, pois fez uma solicitação em 06/2012 e a AGENERSA até o momento não entrou em contato. Solicita que a Ouvidora retorne com urgência²".

Acrescenta a CAENE que "(...) Em atenção ao Ofício CAENE Nº157/12, de 08/08/12 (às fls. 08) , a CEG enviou a correspondência DIJUR- E- 1482/2012, de 13/08/12, em resposta:" Informamos que este cliente foi colocado em carga no dia 10/08/12. Em anexo, documentos referentes a este cliente (Ordem de Serviço ; Inspeções das ramificações internas de gás, ambientes e aparelhos; Termo de responsabilidade; Proposta de Fornecimento de gás Canalizado".

Por fim, concluí que (...) Diante do exposto acima a Concessionária descumpriu a Cláusula 1º, Parágrafo 3º além do Anexo I, Parte 2, Item 13 A -corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 30/08/12, para que essa serventia contate a cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se a mesma encontra-se satisfeita com os serviços prestados pela Concessionária.

Às fls. 19, a Ouvidoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) Conforme solicitado, contatei a Sra. Marcia e confirmei que seu fornecimento de Gás foi liberado no dia 10/08/12, apesar de toda a demora ocorrida".

¹ - Ordem de serviço - Inspeção para colocação em carga - Vendas; Inspeção das ramificações internas de Gás, ambientes e aparelhos; Termo de responsabilidade.

² - "Bom dia, sou Síndica de um Condomínio Residencial na Tijuca e para minha surpresa, até o momento não fomos atendidos e o funcionário do Condomínio está utilizando gás de botijão e após inúmeras tentativas sem sucesso nas Ouvidorias da CEG e AGENERSA, venho mais uma vez reclamar e informar que, caso aconteça algum acidente, a Empresa CEG e a Agência Reguladora serão responsabilizadas devido à demora e ineficiência no atendimento prestado. Fiz uma solicitação para Nova instalação de gás em 23/05, na Agência Tijuca, protocolo nº2383719577 e até o momento nenhuma equipe entrou em contato para agendar a vistoria necessária para instalação. Após a solicitação na loja, entrei em contato por diversas vezes através do 0800 da CEG(enviou os protocolos) e os contatos com a AGENERSA(11/06; 11/07 e 02/08) e a informação que recebo é de que temos que aguardar, aguardar até quando?Aguardo breve retorno com solução para o nosso problema".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 115/12 em 12/09/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Em 24/09/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1879/12, de 24/09/12, apresentando suas considerações, informando que "(...) Trata-se de processo regulatório instaurado para tratar de reclamação registrada pela Sra. Márcia Azeredo, por meio da qual o mesmo alega ter solicitado a ligação de gás na residência de porteiro do seu prédio, em 23/05/2012, entretanto, a mesma não teria sido atendida pela Concessionária" e que "(...) o fornecimento de gás (...) foi liberado, (...) em 10/08/2012".

Sustenta a Concessionária que "(...) não devem restar olvidados que, ainda que atendam ao princípio da discricionariedade, o mérito de ponderação da imputação ou não de eventual sanção há ser observado sob a luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade" e "(...) infere-se que no caso em tela se mostra deveras razoável consignar que, já tendo sido atendida a solicitação da cliente, logo, cumprido o interesse público da prestação do serviço".

Por fim, requer o arquivamento do processo, "(...) sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária; reservando-se ao direito de, em caso de mera eventualidade, assim não entender este e. Conselho Diretor, logo, sendo ultrapassados os argumentos esposados, (...) apontar a sanção de advertência como medida bastante de admoestação em desfavor desta Concessionária, para tanto, sopesando em fato da cliente já se encontrar devidamente atendida em seu pleito".

Em 01/10/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento:

Às fls.26/28, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Versa o processo sobre a demora da CEG em atender a uma solicitação de usuário, que pedia providências em razão da demora a instalação de gás natural. (...) Conforme manifestação da Ouvidoria, cuida-se de caso de Ocorrência registrada na Ouvidoria da Agenersa pendente de resposta, pela CEG, há mais de 30 dias. (Instrução Normativa CODIR 019 -2011-Ouvidoria).

Assevera a Procuradoria que "(...) Conforme conjunto de documentos acostados aos autos, que comprovam os fatos narrados a reclamação da usuária, corroboro com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais previstos no Anexo II do Instrumento Contratual, tanto pela demora no atendimento da solicitação do usuário, quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria da Agenersa".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, especialmente às que estão dispostas no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência. (...) Isto posto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA Nº 001/2007".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 141/12 em 25/10/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls.31/32, foi acostado ao presente processo razões finais da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 141/12, ratificando todas as considerações espostas no processo regulatório e requer o arquivamento em observância ao princípio da razoabilidade, sem aplicação de qualquer penalidade.

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.445/2012
Autuação: 02/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 530511 - Demora
na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência registrada sob o nº. 530511 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sr^a. Márcia Azeredo, em face da Concessionária CEG.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente é síndica do Condomínio no bairro da Tijuca, situado na Rua Maria Amália 544 e reclama da demora na ligação de gás na residência do porteiro, solicitada desde 23/05/12.

Frise-se que a nossa Ouvidoria, apesar de ter enviado 4 (quatro) solicitações à CEG, não recebeu resposta ou qualquer informação a respeito.

Segundo esclarecimentos apresentados pela Concessionária, o gás foi liberado em 10/08/12, fato este confirmado pelo representante da CAENE, através de contato telefônico com a Sr^a. Márcia.

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, informa que a 1^a solicitação da cliente foi realizada em 23/05/12 e que conforme informação o fornecimento de gás foi liberado, tão somente, em 10/08/12.

Por fim, a CAENE ressalta que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1^a, Parágrafo 3^o além do Anexo II, Parte 2, item 13 A¹ - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

1 - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ◆ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ◆ entrega de 2^a via de conta, 24 horas;
- ◆ entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- ◆ orçamento de ramal, 72 horas;
- ◆ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ◆ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ◆ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- ◆ execução de ramais, 30 dias;
- ◆ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ◆ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no sentido de aplicação de penalidade em razão dos diversos descumprimentos de prazos, tanto relacionado ao atendimento da solicitação da cliente, quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA.

Em suas razões, a Concessionária argumenta não merecer penalidade de multa, considerando que o cliente foi atendido e, na eventualidade, a penalidade de advertência seria a mais adequada, devendo no mérito ser observado o princípio da razoabilidade e proporcionalidade.

Entendo a argumentação da Concessionária sem consistência, pois, como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou diversos transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se leve aproximadamente 80 (oitenta) dias para ligação do gás da cliente, ao passo que o prazo contratual determine 24 (vinte e quatro) horas.

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a sugestão de penalidade à Concessionária reúna fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16², I³ e 17⁴, VI⁵, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

² - Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

³ - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁴ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁵ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁶, 1⁷, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma satisfatória.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁶ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁷ I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1428
DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 530511 - 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-12/020.445/2012, por unanimidade,**

DELIBERA:

**Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um
décimo de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 meses anteriores à
prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de
Concessão, combinado com o art. 16, I e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007,
em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.**

**Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política
Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, 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
10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº.
001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma
satisfatória.**

**Art. 4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia,
a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001/2007.**

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

Moacyr Almeida Fonseca
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Luigi Eduardo Troisi
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro