

Processo n.º : E-12/020.461/2012
Data de autuação: 06/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - Cobrança Indevida.
Ocorrência 525900.
Sessão Regulatória: 18/12/2012

RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX n.º 29, de 06/08/2012, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 525900, tratando-se de solicitação de reparo em aquecedor.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 504/2012, a Concessionária foi informada da autuação da presente ocorrência.

Ato contínuo, a Ouvidoria juntou aos autos emails enviados ao cliente solicitando confirmação quanto ao atendimento e informando da abertura do presente processo.

Em 22/08/2012, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 320, o presente foi distribuído a minha Relatoria.

Em prosseguimento, a CAENE solicitou que a Concessionária se pronunciasse em relação a ocorrência em epígrafe.

Em resposta, a CEG se pronunciou enviando o histórico da ocorrência.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou, em síntese:

"(...)A primeira resposta da Concessionária contraria o disposto na Deliberação AGENERSA n.º 809/11, complementada pela Deliberação AGENERSA n.º 1009/12, contrariando, desta forma, o disposto no Item 11, do §1º, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão."



Rúbrica: CA

Em atendimento à solicitação da CAENE, a Ouvidoria da Agência prestou os seguintes esclarecimentos:

"(...) A reclamação do cliente foi registrada no sistema desta Ouvidoria em 17/10/2011, e encaminhada à Concessionária no dia 18/10/2011.

A resposta da CEG chegou em 30/11/2011, cerca de 1 mês e meio depois da abertura da ocorrência, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º. 19, de 16 de maio de 2011."

Instada a se manifestar, a Procuradoria se manifestou nos seguintes termos:

"(...) Verifica-se, por conseguinte, que há elementos nos autos que comprovam a responsabilidade da concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do contrato de concessão.

Isto posto, e com base na manifestação da CAENE e da Ouvidoria, esta procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO, tendo em vista que a CONCESSIONÁRIA descumpriu a Instrução Normativa CODIR n.º 19/2011 e as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira §3 e Cláusula Quarta §1º, item 11."

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 168/2012, assinei o prazo de 10 (dez) dias para manifestação da Concessionária que, em 05/12/2012, obteve cópia do inteiro teor dos autos.

Através da DIJUR-E-2460/12, a Concessionária se manifestou, *verbis*:

"(...) Cuida-se de processo instaurado em função dos fatos narrados na ocorrência n.º 525900 e, em consequência do voto de vista proferido em



subscritor
sessão regulatória de 26/07/2012. Na citada ocorrência o cliente relata que teria solicitado assistência técnica para seu aquecedor, entretanto, sem ter sido atendida, relatando, ainda, dificuldades para entrar em contato com o call center da GNS.

Em função do exposto, a CEG respondeu à Ouvidoria da AGENERSA que o referido serviço foi requerido pela cliente à GNS, por sua livre escolha, de modo que a Concessionária não possuía maiores informações sobre o caso, tendo sido informada apenas pela GNS de que seu call center funcionava de 7 às 19 horas, de segunda a sexta-feira.

(...)

Primeiramente, superada a questão de que a AGENERSA não possui competência para finalizar os serviços prestados pela GNS, conforme se verifica dos votos prolatados nos processos regulatórios E-12/020.514/2011 e E-12/020.583/2011, passemos a expor, a seguir, outros motivos pelos quais não merecem prosperar os argumentos de CAENE e Procuradoria da AGENERSA.

(...)

Ainda que pudesse presumir tal argumentação como verdadeira, imprescindível notar que, para que se configure eventual má-prestação de serviço pela Concessória, elementar que seja cabalmente provado que o usuário, de fato, solicitou a prestação do citado serviço à CEG e, ainda, que a esta teria se recusado a prestá-lo. Tal



Roberto
comprovação poderia ocorrer, por exemplo, mediante um protocolo de solicitação de prestação de serviço junto à Concessionária.

Verifica-se dos autos que o cliente presume ter referido à CEG uma vez que a cobrança do serviço seria feita na fatura da Concessionária, o que não deve ser analisado no processo em comento, uma vez que existe processo específico para tratar do tema 'relação entre as concessionárias CEG e CEG RIO e GNS.'

(...)

Evidente, então, para concluir que a CEG teria descumprido o Contrato de Concessão, não basta que o serviço tenha sido executado e solicitado à GNS, mas que reste comprovado nos autos que a CEG teria efetivamente se recusado a prestar o serviço do Anexo II, Parte 2, Item 13 B, mediante requerimento do usuário no caso específico."

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Processo n.º : E-12/020.461/2012.
Data de autuação: 06/08/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - Cobrança Indevida.
Ocorrência 525900.
Sessão Regulatória: 25/01/2013.

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência n.º 525900, que versa sobre solicitação de reparo no aquecedor do cliente, Sr. Patrick da Silva Souza.

Em 17/10/2011, o cliente fez o primeiro contato com esta Agência, que solicitou, através da Ouvidoria, informações sobre o caso à Concessionária, recebendo resposta apenas em 31/11/2011, ou seja, 1 (um) mês e meio depois da abertura da ocorrência.

Através das informações fornecidas pela Ouvidoria desta AGENERSA, pude constatar que a ocorrência até hoje não foi solucionada.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, respectivamente às fls. 13 - 16/17, concluíram pelo descumprimento do Contrato de Concessão, bem como da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011.

De fato, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados.

Assim, concordo com o afirmado pela Concessionária, às fls. 25, em suas razões finais, entendo que o objeto do presente não deva ser analisado no processo em comento, uma vez que existe processo específico para tratar do tema "Relação entre as Concessionárias CEG e CEG RIO e GNS".

Como se visualiza nas razões do presente voto, e em meu entendimento já demonstrado em processos semelhantes, para julgar o caso supra, faz-se necessário adentrar ao mérito, sendo certo que este encontra-se pendente por uma questão prejudicial.



Nada impede, ao meu ver, penalizar pelo descumprimento a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, sendo cabível a aplicação de sanção, haja vista que a Concessionária persiste em não responder a Ouvidoria tempestivamente.

Diante dos fatos narrados e respaldado nos semelhantes entendimentos da CAENE e Procuradoria, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade advertência, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, c/c a Cláusula Décima do Contrato de Concessão e com o 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 do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar que o presente processo seja apensado ao processo n.º E-12/020.327/2012.

É como voto.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na
Ouvidoria da AGENERSA - Cobrança Indevida.
Ocorrência 525900.

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-12/020.461/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade advertência, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, c/c a Cláusula Décima do Contrato de Concessão e com o art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

Art. 3º - Determinar que o presente processo seja apensado ao processo n.º E-12/020.327/2012.

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

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

AGENERSA

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E- 12020.461/2012
Data 06/08/2012 fls. 35
Rubrica: Waldine



Processo: E- 12020.461/2012

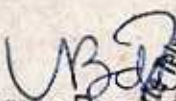
Em 31 de janeiro de 2013.

De: CODIR/JB

Para: SECEX

Encaminho os presentes autos, para publicação da Deliberação acostada às
fls. 34.

Atenciosamente,


Bruna Duarte Teixeira Martins
Assessoria Especial
Mat.:306-1

**RECEBIDO
SECEX**
EM: 31, 01, 2013
HORA: 16h: 44m.
Fernanda da Silva
Assistente - Matr: 332-7
AGENERSA/SECEX