



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.587/2012
Data de autuação: 03/10/2012
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/ Serviço de assistência Técnica. Ocorrência 530223.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado a partir da requisição SECEX nº 383/2012 em razão da CI OUVID nº 165/12, onde solicita à Secretaria Executiva orientações de como proceder em relação à Ocorrência nº 530223 aberta para analisar a negativa por parte da Concessionária de realização de manutenção no aquecedor à gás no imóvel da usuária, Sra. Daniela Moreira de Melo, situado no bairro Riviera Fluminense na cidade de Macaé/RJ.

A ocorrência foi enviada à CEG RIO em 23 de maio de 2012, que respondeu em 21/08/2012 que *"como o aparelho não foi comercializado pela CEG RIO, recomendamos que o serviço seja realizado pela assistência técnica do fabricante do aparelho. Assim, a possibilidade de perda de garantia (se houver) não ocorre, além de ser mais fácil a troca de peças, se for o caso."*

Em 23/08/2012 foi enviada uma Solução Não Satisfatória - SNS - pela Ouvidoria à Concessionária, solicitando providências em cumprimento à Deliberação nº 809/11, integrada pela Deliberação nº 1009/12 no que diz respeito à obrigação da Concessionária de efetuar manutenção no equipamento a gás do cliente.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

A CEG RIO, em sua resposta encaminhada em 28/09/2012, reiterou os esclarecimentos prestados anteriormente quando recomendou que a assistência técnica seja feita junto ao fabricante. Acrescentou, ainda, que não dispunha de mais informações acerca do caso.

Na Reunião Interna realizada em 09 de outubro de 2012, os autos foram distribuídos à minha relatoria.

A Câmara Técnica de Energia, por meio de seu ofício nº 265/12, solicitou à Concessionária que se pronunciasse a respeito da ocorrência objeto do presente.

A Concessionária, em resposta, encaminhou o histórico da Ocorrência que traz as informações apresentadas anteriormente.

Em seu parecer à fl. 14, a CAENE, após relatar os fatos, ressaltou que quando solicitou esclarecimentos à Concessionária, esta enviou as mesmas informações encaminhadas à Ouvidoria em 21/08/2012 e 28/09/2012, além de que, em contato telefônico realizado em 26/10/2012, foi informada de que quando a cliente foi residir no imóvel, o aquecedor já se encontrava instalado. Assim, conclui que houve descumprimento ao Contrato de Concessão.

Manifestações da Concessionária, às fls. 17/18, no sentido de discordar do parecer da Câmara Técnica. Informa que apenas sugeriu à cliente que o serviço fosse realizado com o fabricante do aquecedor, pois, desta forma, não perderia a garantia, além de que a Concessionária não trabalha com peças recondicionadas o que poderia restringir as opções de reparo. Alega que prestou serviço público adequado uma vez que comunicou o consumidor as consequências negativas decorrentes da realização do serviço pela Concessionária e que o presente processo deve ser arquivado sem a aplicação de qualquer penalidade.

Parecer da Procuradoria desta Agência, às fls. 19/20, no sentido de que "A Concessionária CEG RIO não poderia se furtar a verificar o aquecedor do cliente, conforme disposto no Anexo II do Contrato de Concessão, negando a prestação de serviço ao cliente. Notadamente, tal fato induz



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

ao descumprimento do Instrumento Concessivo. Não pode a Delegatária se negar a prestar serviço na suposição de que o cliente perderia eventual garantia (se houver), conforme afirma a Concessionária(...). Na verdade, a Concessionária CEG RIO infringiu o disposto no §3º da Cláusula primeira do Contrato de Concessão." Ao final, recomendou aplicação de penalidade.

Em razões finais, a Concessionária reiterou os apontamentos constantes de sua correspondência anterior, em que sugeriu à cliente que o citado serviço fosse realizado com o fabricante do aquecedor a fim de que não perdesse eventual garantia. Ao final, requereu o arquivamento do processo sem aplicação de penalidade.

Os autos foram remetidos à Ouvidoria que entrou em contato com a cliente e obteve a informação de que o serviço não foi prestado, pois a Concessionária só indicava empresa particular no Rio de Janeiro e não em Macaé. Ao indagar acerca da solução do problema, a cliente comunicou que buscou empresa particular, tendo esta realizado o serviço no aparelho de forma satisfatória no mês de junho de 2012.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº :	E-12/020.587/2012
Data de autuação:	03/10/2012
Concessionária:	CEG RIO
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/ Serviço de Assistência Técnica. Ocorrência 530223.
Sessão Regulatória:	25 de março de 2013

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para análise da Ocorrência nº 530223 aberta para tratar da negativa, por parte da Concessionária, em realizar a manutenção no aquecedor à gás no imóvel da usuária, Sra. Daniela Moreira de Melo, situado no bairro Riviera Fluminense na cidade de Macaé/RJ.

A ocorrência foi enviada à CEG RIO, em 23 de maio de 2012, que respondeu, em 21/08/2012, que *"como o aparelho não foi comercializado pela CEG RIO, recomendamos que o serviço seja realizado pela assistência técnica do fabricante do aparelho. Assim, a possibilidade de perda de garantia (se houver) não ocorre, além de ser mais fácil a troca de peças, se for o caso."* Este argumento foi reiterado pela Concessionária ao longo da instrução processual.

A Ouvidoria entrou em contato com a cliente, em 11/12/2012 e obteve a informação de que o problema iniciou-se próximo à data de abertura da Ocorrência e que o serviço não foi prestado, pois a Concessionária alegou que não realizava tal atividade. Para tanto, indicou empresa particular no Rio de Janeiro e não em Macaé. Ao indagar se a Sra. Daniela já havia solucionado o problema, aquela comunicou que sim e que se deu, em junho de 2012, por meio de empresa particular.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

A Câmara Técnica de Energia e a Procuradoria desta Agência concluíram que houve descumprimento ao Contrato de Concessão.

Primeiramente, observo que o Contrato de Concessão, em seu Anexo II, Parte 2, item 13-B prevê que o prazo para assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais é de 48 horas e que este serviço é opcional por estar condicionado à aceitação do consumidor. Em seguida, consta a informação de que a Concessionária deveria estar apta em 6 (seis meses) para atender aos usuários nos prazos determinados nos itens A e B a partir da assinatura do referido instrumento assinado em 21 de julho de 1997. Assim, se solicitado pelo cliente, cabe à Delegatária prestar o serviço.

Ressalto que esta Autarquia já deliberou quanto ao assunto, formalizando o entendimento de que a Concessionária deve realizar os serviços elencados no item B supramencionado, em especial o de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais uma vez que a opção dirige-se ao usuário. Sendo assim carece de fundamento a alegação da Concessionária.

Destaco, ainda, que por adotar tal conduta, a Concessionária não observou os princípios que regem a atividade por ela desempenhada, em especial o da Eficiência, expresso no §3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão e a determinação de prestar o serviço adequadamente, constante do caput da Cláusula Quarta do referido Contrato e do art. 6º da Lei 8987/95, acarretando descumprimento contratual e legal. Desta forma, entendo que se faz necessária a aplicação de penalidade.

Insta salientar que a Ocorrência foi enviada à CEG em 23/05/2012 e somente foi respondida em 23/08/2012 o que caracteriza inobservância aos prazos estabelecidos pela Instrução Normativa nº 019/2011. Tal prática vem ocorrendo com frequência, razão pela qual entendo pela necessidade de aplicação de penalidade.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- 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 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 B - serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, todos do Contrato de Concessão;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007¹, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

¹ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

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.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1662
DE 25 DE MARÇO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA / Serviço de Assistência Técnica. Ocorrência 530223.

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-12/020.587/2012, 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 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 B - serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, todos do Contrato de Concessão;

Art. 2º - determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 3º - aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

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

h
[assinaturas]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121080-587/2012

Data 03/10/2012 Fls.: 40

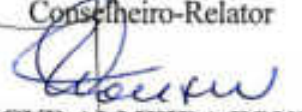
Rubrica: @

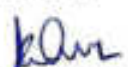
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro