



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo nº.: E-12/020.703/2012
Autuação: 04/12/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 533683
Sessão Regulatória: 30 de Abril de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 200/2012, de 04/12/12, que trata da ocorrência de nº. 533683 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à Ocorrência nº533683, que foi enviada à CEG em 01 de novembro de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Renata Conceição da Rosa, solicitada à Concessionária em outubro, com diversos agendamentos não cumpridos". Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No dia 04/12/12, recebi a resposta da CEG informando que o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 20/10/12, que o fornecimento de gás foi liberado (...) no dia 06/11/12 e que a companhia não possui outras informações a respeito do tema".

Conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, bem como aos agendamentos não cumpridos pelas equipes da CEG, além da demora em responder a esta Ouvidoria".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 334, de 06/12/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 04/13 em 11/01/13, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 08, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-122/13, de 23/01/13, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 04/13, informando que "(...) O processo em tela foi instaurado em virtude da ocorrência nº 533683, instaurada para tratar de reclamação sobre uma suposta demora na ligação de gás na residência da Sra. Renata Conceição da Rosa". Esclarece a CEG que "(...) o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 20/10/12, sendo o fornecimento de gás foi liberado no dia 06/11/12, de acordo com as normas Técnicas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), restando assim comprovado, não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado a cliente, uma vez que agiu de forma diligente e com observância a um dos pilares da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado, que é o princípio da segurança". *[assinatura]*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Por fim, requer a CEG que "(...) seja o presente processo administrativo **ARQUIVADO**, sem a aplicação de qualquer sanção, por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes ao caso em comento".

Em 30/01/13 o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas nos autos, conclui que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, item 13 A- corte/religação e vistoria de instalações internas e a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, ambos do Contrato de Concessão. Houve também descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 019, de 16/05/11".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 01/02/13, 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. 11, a Ouvidoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) emails trocados com a cliente, onde ela confirma que o problema foi devidamente solucionado".

Em 21/02/13 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls. 14/18, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que a "(...) Trata-se de analisar a ocorrência nº. 533.683, registrada nesta Autarquia por Renata Conceição da Rosa, reclamando que "Estamos realizando o 3º agendamento, sendo que a CEG não envia ninguém para ativação de nosso serviço(...)". Ressalta que "(...) em sua manifestação a CEG não impugnou tais alegações, tampouco apresentou justificativa para os descumprimentos contratuais apontados pela Câmara Técnica de Energia desta AGENERSA".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) O serviço de "vistoria em instalações internas" necessário ao atendimento do pleito de ligação de gás, deve ser prestado no prazo de 72 (setenta e duas) horas, de acordo com o que dispõe o Anexo II — Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 — Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 — Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A — Serviços Obrigatórios".

Esclarece a Procuradoria que "(...) Da análise dos autos, no entanto, percebe-se, porque incontestável, que o primeiro contato da usuária com a CEG data de 20/10/2012, bem assim que o fornecimento de gás só foi liberado para o imóvel em 06/11/2012, quando, portanto, já transcorridos 17 (dezessete) dias da solicitação, prazo muito superior àquele contratualmente previsto para a execução de serviço de tal natureza. (...) Diante disso, forçoso concluir que a concessionária deixou de atender a um dos requisitos norteadores da concessão do serviço público, qual seja, a de sua prestação adequada, ferindo, com isso, o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, caput ambas do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Prossegue aduzindo que "(...) na esteira do pronunciamento da CAENE, a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, ignorando a competência regimental daquele Órgão e, em consequência, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011¹, conduta que, de mesma sorte, justifica a aplicação de penalidade, sobretudo em razão de sua recorrência".

Por fim, ressalta a Procuradoria que "(...) considerando as violações ao contrato de concessão e à Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011, opino pela aplicação de penalidades em face da CEG com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e nos arts. 18, inciso I e 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 32/13 em 01/03/13 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 12/03/13, foi acostada ao processo a correspondência da Concessionária CEG DIUR-E-371/13, de 12/03/13, apresentando suas considerações finais, discordando dos pareceres da CAENE e Procuradoria, esclarecendo que "(...) nos meses de dezembro/2012 e janeiro de 2013 não houve nenhuma ocorrência respondida fora do prazo de 30 (trinta) dias, de modo que tal conduta demonstra o esforço da Concessionária para atender, de forma satisfatória, a Ouvidoria da AGENERSA e, ainda, que a mesma prima pelo cumprimento das diretrizes expostas na IN 19, de 16/05/2011, de modo que uma penalidade com base na reincidência não se justificaria. (...) Adicionalmente, por óbvio que a CEG tinha um prazo de 72 (setenta e duas) horas para fazer a vistoria das instalações internas e, considerando que a solicitação da cliente teria ocorrido em 20/10/2012, o prazo final para a realização da vistoria seria em 23/10/2012".

Assevera que "(...) Tendo a CEG religado o gás da cliente em 06/11/2012, a Concessionária teria demorado aproximadamente 13 (treze) dias para atender o cliente, o que não é um lapso temporal que justifique a aplicação de uma penalidade de multa, mas, tão somente de advertência, mormente se observadas as decisões e julgamentos recentes feitos pela AGENERSA onde se tem aplicado a penalidade mínima de multa para casos em que o desvio da meta Contratual é muito maior do que no caso em comento".

Por fim, requer o arquivamento do processo, "(...) tendo em vista o atendimento da cliente de forma satisfatória" e que "(...) seja aplicada sanção de advertência, por guardar mais proporção com os fatos narrados no presente processo".

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ - Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

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

II - PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III - PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo nº.: E-12/020.703/2012
Autuação: 04/12/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 533683
Sessão Regulatória: 30 de Abril de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência registrada, em 01/11/12, sob o nº. 533683 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sra. Renata Conceição da Rosa, em face da Concessionária CEG.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente reclama da demora na religação de gás em sua residência, solicitada em outubro/2012, com diversos reagendamentos efetuados e não atendimento por parte da equipe da Concessionária.

Segundo informações apresentadas pela Concessionária (04/12/12) à Ouvidoria, o gás foi liberado em 06/11/12 e que o problema foi devidamente solucionado, fato este confirmado através de e-mails trocados com a cliente.

Em sua defesa, a Concessionária informa, tão somente, que o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 20/10/12, tendo sido liberado o fornecimento de gás no dia 06/11/12, de acordo com as normas Técnicas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, após relatar os fatos, se posiciona pelo descumprimento contratual, em especial da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, item 13 A¹ - corte/religação e vistoria de instalações internas, ressalta, também, descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 019, de 16/05/11. Neste mesmo sentido, a Procuradoria corrobora com o entendimento da CAENE.

Em sede de razões finais, a Concessionária discorda dos pareceres dos setores técnicos desta Casa, argumentando não merecer a aplicação de penalidade de multa, considerando que o cliente foi atendido e, na eventualidade, a penalidade de advertência seria a mais adequada.

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

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- colocação/revisão/substituição de medidores. 24 horas;
- entrega de 2ª 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;
- atenção e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais. 48 horas;
- atenção e emissão de laudo de medidores industriais. 3 semanas.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

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

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, assim como os agendamentos não realizados, certamente, causou diversos transtornos ao 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 13 (treze) dias para ligação do gás da cliente, ao passo que o prazo contratual determina 24 (vinte e quatro) horas e, mais de 1 (um) mês para atendimento à Ouvidoria quando o prazo é de 3 (três) dias.

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

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos 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.

III - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁶, I⁷, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

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

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

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.

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 1610
DE 30 DE ABRIL DE 2013.**

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 533683.

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-12/020.703/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos 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 Décima 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 em tempo hábil.

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.

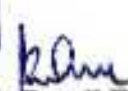
Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013.

José Bismarek Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro