

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1010

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1010 DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº.516.691.

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-12/020.508/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 16, I e Art. 17, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao descumprimento do disposto no anexo II, parte 2, item 13, alínea “A”, como também no capítulo II da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAPET – Câmara de Política Econômica e Tarifária e CAENE – Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 014/2010.

Art. 3º. - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro -Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro - Relator



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/020.508/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de ocorrência na Ouvidoria/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 516.691.
Cliente Sr. Tônia Muraro.
Relato: 29 de fevereiro de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVID nº. 070/11¹, de 07/11/11, baseado na ocorrência nº. 516.691, onde o cliente reclama pela demora da sua instalação de gás na Rua Hermenegildo de Barros, 44 – Santa Tereza.

A seguir, uma breve síntese da troca de informações entre a Ouvidoria da AGENERSA, da Concessionária e o cliente. Vejamos:

“Em 21/09/11, o cliente formaliza sua insatisfação quanto aos serviços prestados pela Concessionária e informa que: “(...) minha reclamação que já foi feita à CEG por três vezes, pelo não atendimento à minha solicitação de instalação de gás na Rua Hermenegildo de Barros, 44 - Santa Teresa.

Em 30/08/10, foi feita a solicitação no posto de atendimento na Rua da Ajuda, no Centro do Rio, atendida por Ana Paula com o protocolo nº2293410421, que nos solicitou aguardar o agendamento da visita por telefone. Em 06/09/10 fiz reclamação por telefone do não atendimento, e nos foi informado que estava em análise e solicitado que continuássemos aguardando.

Em 14/09/10, foi feita nova reclamação diretamente no posto de atendimento e para a mesma atendente, que me informou que o serviço já havia sido realizado conforme constava no sistema, sendo que não houve nenhum agendamento para o serviço e o ponto de gás fica na parte interna do imóvel. Foi feito novo protocolo nº 2295454387. Neste mesmo dia recebi o e-mail anexo. No dia 17/09/10, me ligou o funcionário Vinicius informando que havia estado no local, mas que não tinha ninguém, e eu obviamente respondi que não houve agendamento da visita e, por isso, não havia ninguém no imóvel. Então foi agendada a visita para dia 20/09/10 a partir das 14 horas, o que mais uma vez não aconteceu.

¹ Fl. 02



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 10 / 11 / 2011

AGENERSA Proc. E-12/020.508/2011
Fls. 34

Estamos desde 30/08/10 aguardando um serviço da CEG e impedidos de cozinhar na casa, tendo um custo alto diário com alimentações. Aguardamos uma solução até amanhã (...).

Em 29/09/11, a Concessionária informa que (...) o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) em maio/11.

Ainda em 29/09/11, a Ouvidoria da AGENERSA informa à Concessionária que (...) a solução não foi satisfatória e solicita esclarecimentos de por que o gás desse imóvel só foi ligado 9 (nove) meses após sua solicitação, descumprindo os prazos contratuais.

Através do ofício AGENERSA/SECEX nº. 579/11², de 11/11/11, a CEG foi informada da autuação do presente processo, de modo que não seja cerceado o direito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

Através da correspondência DIJUR-E-2361/11³, a Concessionária, em resposta ao ofício acima, inicialmente "(...) reitera a resposta anteriormente encaminhada à AGENERSA de que o fornecimento de gás do cliente foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), em maio de 2011.

Sendo o que se apresenta, (...) a CEG (...) permanece à disposição para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Em 07/12/11, o processo foi encaminhado, via SECEX, à Ouvidoria e a CAENE, para ciência, anotação e instrução.

De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº. 265/11⁴, de 08/12/11, o pleito, será de minha relatoria.

Por meio de despacho a Ouvidoria encaminha o processo à CAENE e informa que "(...) solicitou esclarecimentos com relação a demora de 09 (nove) meses para atendimento à solicitação da cliente, (...) de que o gás do imóvel foi liberado em maio de 2011, sem nenhuma explicação quanto ao tempo recorrido (...).

A cliente, por meio de e-mail, foi informada que (...) com relação a sua reclamação (...) gostaríamos de confirmar a informação da Concessionária de que seu gás está sendo fornecido adequadamente.

² Fl. 06

³ Fl. 07

⁴ Fl. 09



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SEÇÃO DE REGISTRO E ARQUIVAMENTO
AGENERSA
Setor de Registro e Arquivo
Data: 10/11/2011
Proc. E-12/020.508/2011
Fls. 35/36

De todo modo (...) instauramos o processo regulatório de nº. 12/020.508/2011, para dar continuidade ao tratamento de sua reclamação, que será devidamente analisado pelos setores técnicos da AGENERSA (...) e deliberado pelo Conselho Diretor."

Após análise do processo, em 16/01/12, a CAENE produz seu parecer e encaminha o mesmo ao Conselheiro-Relator:

"Tendo em vista os autos do processo, pode-se verificar que a ocorrência 516.691 teve uma demora de 373 dias (...) para ser respondida e em outra solicitação da Ouvidoria desta AGENERSA, para mesma ocorrência, houve uma demora de 61 dias e ainda não responderam ao solicitado.

O exposto evidencia um total descumprimento a Instrução Normativa CODIR nº. 019/11, de 16 de maio de 2011, Capítulo II, Art.º 2 (...):

"CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS
CONCESSIONÁRIAS

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

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

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

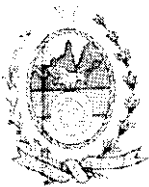
PRIORIDADE BAIXA: (reclamação de fatura). Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

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

Considerando também que houve um descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do CONTRATO DE CONCESSÃO (...):

"CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos Serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº. 23.227/2007.



AGERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DATA: 10 / 11 / 2011

Proc. E-12/020.508/2011

Fls. 30

de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997 (...). ”

“(...) §3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas. (...)”

Vale atentar, que além dos descumprimentos citados acima, há também o descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão (...):

“ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS (...)”

“(...) 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 2ª via de conta, 24 horas;
- ✓ Entrega de declaração negativa de débito, imediato (1);
- ✓ 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 (2);
- ✓ Execução de ramais, 30 dias (3);
- ✓ 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 (...)”

Agrava-se, diante dos descumprimentos apontados, o não atendimento a Instrução Normativa CODIR N°. 019/11, levando também ao descumprindo da Clausula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11 do Contrato de Concessão. ”

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 017/12⁵, de 19/01/12, a Concessionária foi informada que o processo encontra-se neste gabinete para vista e oferecimento das considerações que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias.



AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 10 / 11 / 2011
Proc. E-12 / 020.508 / 2011
Fls. 30

de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997 (...). ”

“(...) §3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas. (...)”

Vale atentar, que além dos descumprimentos citados acima, há também o descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão (...):

“ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS (...)”

“(...) 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 2ª via de conta, 24 horas;
- ✓ Entrega de declaração negativa de débito, imediato (1);
- ✓ 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 (2);
- ✓ Execução de ramais, 30 dias (3);
- ✓ 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 (...)”

Agrava-se, diante dos descumprimentos apontados, o não atendimento a Instrução Normativa CODIR N°. 019/11, levando também ao descumprimento da Clausula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11 do Contrato de Concessão. ”

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 017/12⁵, de 19/01/12, a Concessionária foi informada que o processo encontra-se neste gabinete para vista e oferecimento das considerações que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias.

⁵ Fl. 16



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DATA: 10 / 11 / 2011.

AGENERSA Proc. E- 12 / 020 . 508 / 2011

Fls. 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000

Através da correspondência DIJUR-E-170/12⁶, de 25/01/12, a Concessionária, em resposta ao ofício acima, teceu suas considerações:

"(...)

A CEG reitera a resposta anteriormente encaminhada à AGENERSA de que o fornecimento de gás do cliente foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), em maio de 2011."

Em 31/01/12, o processo foi encaminhado à Procuradoria desta Agência para análise e pronunciamento quanto ao inteiro teor. À fl. 20 a Procuradoria ofereceu seu parecer, como segue, em parte:

"Trata-se os autos da ocorrência de nº. 516.691, que teve demora de mais de 373 dias para ser respondida (...)

A Concessionária CEG pronunciou-se nos autos afirmando que o fornecimento foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo RIP.

Por sua vez, a área técnica da AGENERSA, através do parecer (...) apresenta (...) o descumprimento por parte da Delegatária do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa CODIR nº. 019/11.

Diante das evidências, (...) corroboramos inteiramente com o parecer exarado pelo órgão técnico da Agência (...), o que nos leva a sugerir a aplicação das penalidades dispostas no instrumento concessivo."

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 024/12⁷, de 09/02/12 a Concessionária foi instada a oferecer razões finais, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias.

Através da correspondência DIJUR-E-360/12⁸, de 14/02/12, a Concessionária, em resposta ao ofício acima, teceu suas considerações, como segue, em parte:

"(...)

A CEG informou à Agência que o caso do cliente se encontrava solucionado, uma vez que o cliente já se encontrava com fornecimento de gás, de acordo com o estabelecido no RIP.

O parecer da CAENE opinou pela penalização da Concessionária, por suposto descumprimento dos prazos do Contrato de Concessão, especialmente no que tange ao Anexo II, parte 2, item 13^a e a Cláusula 1^a, § 3^o, pela Concessionária. Tal entendimento foi corroborado pela Procuradoria da Agência (...).

⁶ Fls. 18

⁷ Fl. 21

⁸ FIS. 30/32



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

(...) a CEG entende que a reclamação (...) não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão, frente ao universo total de clientes atendidos pela Concessionária.

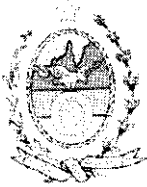
Por óbvio que eventual descumprimento contratual não deve ser ignorado, entretanto, não cabe Agência julgar eventuais transtornos sofridos pelos usuários, que poderá buscar a tutela de seus direitos junto ao Poder Judiciário, mas sim, verificar o descumprimento de cláusulas contratuais, que não são demonstrados por meio de casos pontuais.

(...) ainda que a Agência opte por aplicar sanção (...) a mesma deveria (...) observar a proporcionalidade da penalidade diante da pontualidade do caso em questão (...).

Nesta esteira, (...) que seja aplicada a sanção de advertência. ”

É o relatório.

Sérgio Raposo.
Conselheiro-Relator.



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 10 / 11 / 2011

Proc. E-12 / 020.508 / 2011

Fls: 97-98

Processo nº.: E-12/020.508/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de ocorrência na Ouvidoria/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 516.691.
Tônia Muraro.
Relato: 29 de fevereiro de 2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado por reclamação de cliente em função da demora da sua instalação de gás, na Rua Hermenegildo de Barros, 44 – Santa Tereza.

A seguir, uma breve síntese da troca de informações entre a Ouvidoria da AGENERSA, a Concessionária e o cliente:

Em 21/09/11, o cliente formaliza sua insatisfação quanto aos serviços prestados pela Concessionária e informa que: "(...) minha reclamação que já foi feita à CEG por três vezes, pelo não atendimento à minha solicitação de instalação de gás na Rua Hermenegildo de Barros, 44 - Santa Teresa.

Em 30/08/10, foi feita a solicitação no posto de atendimento na Rua da Ajuda, no Centro do Rio, atendida por Ana Paula com o protocolo nº2293410421, que nos solicitou aguardar o agendamento da visita por telefone. Em 06/09/10 fiz reclamação por telefone do não atendimento, e nos foi informado que estava em análise e solicitado que continuássemos aguardando.

Em 14/09/10, foi feita nova reclamação diretamente no posto de atendimento e para a mesma atendente, que me informou que o serviço já havia sido realizado conforme constava no sistema, sendo que não houve nenhum agendamento para o serviço e o ponto de gás fica na parte interna do imóvel. Foi feito novo protocolo nº 2295454387. Neste mesmo dia recebi o e-mail anexo. No dia 17/09/10, me ligou o funcionário Vinicius informando que havia estado no local, mas que não tinha ninguém, e eu obviamente respondi que não houve agendamento da visita e, por isso, não havia ninguém no imóvel. Então foi agendada a visita para dia 20/09/10 a partir das 14 horas, o que mais uma vez não aconteceu.



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 10 / 11 / 2011
Proc. E- 12 / 020.508 / 2011
Fls. 40

Estamos desde 30/08/10 aguardando um serviço da CEG e impedidos de cozinhar na casa, tendo um custo alto diário com alimentações. Aguardamos uma solução até amanhã (...).

Em 29/09/11, a Concessionária informa que (...) o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) em maio/11.

Ainda em 29/09/11, a Ouvidoria da AGENERSA informa à Concessionária que "(...) a solução não foi satisfatória e solicita esclarecimentos de por que o gás desse imóvel só foi ligado 9 (nove) meses após sua solicitação, descumprindo os prazos contratuais."

Solicitada a se manifestar, a Concessionária informa que "(...) reitera a resposta anteriormente encaminhada à AGENERSA de que o fornecimento de gás do cliente foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), em maio de 2011 (...)."

Por meio de despacho, a Ouvidoria encaminha o processo à CAENE e informa que "(...) solicitou esclarecimentos com relação a demora de 09 (nove) meses para atendimento à solicitação da cliente, (...) de que o gás do imóvel foi liberado em maio de 2011, sem nenhuma explicação quanto ao tempo recorrido (...)."

Solicitada, a CAENE produz parecer, como abaixo, em parte:

"Tendo em vista os autos do processo, pode-se verificar que a ocorrência 516.691 teve uma demora de 373 dias (...) para ser respondida e em outra solicitação da Ouvidoria desta AGENERSA, para mesma ocorrência, houve uma demora de 61 dias e ainda não responderam ao solicitado.

O exposto evidencia um total descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 019/11, de 16 de maio de 2011, Capítulo II, Art.º 2 (...):

Considerando, também, que houve um descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do CONTRATO DE CONCESSÃO (...):

Vale atentar, que além dos descumprimentos citados acima, há também o descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão (...):

Agrava-se, diante dos descumprimentos apontados, o não atendimento à Instrução Normativa CODIR N.º 019/11, levando também ao descumprimento da Clausula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11 do Contrato de Concessão."

A Concessionária, em resposta, teceu considerações, como abaixo, em parte:



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 10 / 11 / 2011
Proc. E- 12/020.508/2011
Fls. 41

"(...) A CEG reitera a resposta anteriormente encaminhada à AGENERSA de que o fornecimento de gás do cliente foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), em maio de 2011."

Solicitada, a Procuradoria ofereceu parecer, como segue, em parte:

"(...) A Concessionária CEG pronunciou-se nos autos afirmando que o fornecimento foi liberado de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo RIP. Por sua vez, a área técnica da AGENERSA, através do parecer (...) apresenta (...) o descumprimento por parte da Delegatária do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa CODIR nº. 019/11.

Diante das evidências, (...) corroboramos inteiramente com o parecer exarado pelo órgão técnico da Agência (...), o que nos leva a sugerir a aplicação das penalidades dispostas no instrumento concessivo. "

Em suas razões finais, a Concessionária apresentou os seguintes argumentos, em parte:

"(...) A CEG informou à Agência que o caso do cliente se encontrava solucionado, uma vez que o cliente já se encontrava com fornecimento de gás, de acordo com o estabelecido no RIP.

O parecer da CAENE opinou pela penalização da Concessionária, por suposto descumprimento dos prazos do Contrato de Concessão, especialmente no que tange ao Anexo II, parte 2, item 13ª e a Cláusula 1ª, § 3º, pela Concessionária. Tal entendimento foi corroborado pela Procuradoria da Agência (...).

(...) a CEG entende que a reclamação (...) não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão, frente ao universo total de clientes atendidos pela Concessionária.

Por óbvio que eventual descumprimento contratual não deve ser ignorado, entretanto, não cabe à Agência julgar eventuais transtornos sofridos pelos usuários, que poderá buscar a tutela de seus direitos junto ao Poder Judiciário, mas sim, verificar o descumprimento de cláusulas contratuais, que não são demonstrados por meio de casos pontuais. (...) ainda que a Agência opte por aplicar sanção (...) a mesma deveria (...) observar a proporcionalidade da penalidade diante da pontualidade do caso em questão (...).

Nesta esteira, (...) que seja aplicada a sanção de advertência. "

Louve-se a atitude da Concessionária em reconhecer sua falha e solicitar penalidade mínima. Contudo, houve uma série de procrastinações sucessivas nesse caso, não tendo havido uma falha singela, esta sim, adequada para penalidade de advertência.



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 10 / 11 / 2011
Proc. E- 12 / 020 / 508 / 2011
Fls. 42

Assim, creio que trata-se de uma atitude da Concessionária que beirou o desleixo, razão pela qual proponho ao Conselho Diretor aplicar à Concessionária a penalidade de multa de um milésimo por cento sobre seu faturamento nos últimos doze meses anteriores à prática da infração e determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas, lavrarem o correspondente auto de infração.

Assim voto.

Sérgio Raposo.
Conselheiro-Relator.



**AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.

DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG – REGISTRO DE
OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM
MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 516.691.**

**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-12/020.508/2011**,
por **unanimidade**,

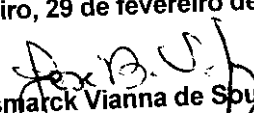
DELIBERA:

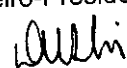
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 16, I e Art. 17, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao descumprimento do disposto no anexo II, parte 2, item 13, alínea "A", como também no capítulo II da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAPET – Câmara de Política Econômica e Tarifária e CAENE – Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 014/2010.

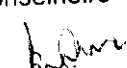
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

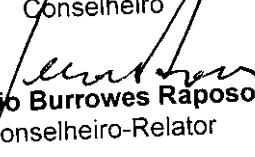
Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro-Relator

AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DATA: 10 / 10 / 2011

Proc. E-12/020.508/2011

Fls: 43

CASA CIVIL

Engia a

de Janeiro