

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1013

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1013 DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 524.058.

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-12/020.510/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEG penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato de Concessão devido aos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a 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 ASENERSA/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



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO10 11 2011
12 020 510 / 2011
Fls: 38

Processo nº.: E-12/020.510/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de ocorrência na Ouvidoria/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 524.058. Cliente Sr. Vinícius Marques.
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. 524.058, onde o cliente reclama sobre o risco da queda de um muro sobre os registros de gás.

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

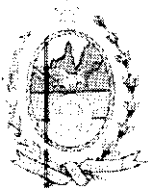
“Em 10/08/11, o cliente solicita a Concessionária (...) o remanejamento do PI de gás da frente do prédio, pois o mesmo encontra-se em risco, uma vez que o muro está rachado e afundando. Informa que (...) depois de vários protocolos feitos com a CEG, foi feito um croqui pela empresa Tejofran e o mesmo foi executado por uma empresa contratada por nós. Já foram abertas várias reclamações, inclusive de não cumprimento de prazo, e a CEG só faz adiar. O último prazo dado no dia 7 de julho, protocolo 2336200871, foi que a obra seria feita em agosto. Hoje fiz contato novamente com a CEG e a mesma informou que seria na 2ª quinzena de agosto, protocolo 2341251227. Já se passaram 8 (oito) meses e o muro está em risco de cair em cima dos registros de gás. (...).

Em 31/08/11, a Concessionária informa que (...) a previsão para a execução da obra de remanejamento de PI e ramal está prevista para 31/08/11.

Em 06/09/11, a Ouvidoria da AGENERSA informa à Concessionária que (...) a solução não foi satisfatória e solicita apuração urgente deste caso. ”

Através do ofício AGENERSA/SECEX nº. 581/11², de 11/11/11, a CEG é informada da autuação do presente processo, de modo que não seja cerceado o direito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

¹ Fl. 02



AGERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
SANTO ANTONIO DO ESTRELO, 100 - JARDIM BOTANICAL - RIO DE JANEIRO
DATA: 10 / 11 / 2011

Proc. E-12/020.510/2011

Fls. 39

Através da correspondência DIJUR-E-2363/11³, a Concessionária, em resposta ao ofício acima, esclarece que "(...) o remanejamento de ramal foi concluído em 21 de novembro de 2011, de acordo com as normas técnicas aplicadas."

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 "(...) embora a solicitação da ocorrência (...) já tenha sido atendida pela Concessionária (...) verificamos um atraso de 10 meses, a contar da data do 1º contato do reclamante junto a CEG.

Além disso, a reclamação foi registrada em nosso sistema no dia 10/08/11, tendo sido solucionada mais de 3 (três) meses depois, no dia 21/11/11."

Após análise do processo, a CAENE produz seu parecer e encaminha o mesmo ao Conselheiro-Relator:

"(...) Analisando o histórico de atendimento ao cliente (...) consideramos que houve um atraso de 10 (dez) meses (...).

Considerando que houve um descumprimento dos prazos do Contrato de Concessão, anexo II, parte 2, item 13A e da Cláusula Primeira, parágrafo 3º, pela Concessionária. Como também, (...) houve demora na resposta (...) à Ouvidoria da AGERSA, (...) configurando um descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº. 019/11, de 16/05/11, capítulo II."

Através do ofício AGERSA/ASSESS/SR nº. 011/12⁵, de 12/01/12, 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.

Através da correspondência DIJUR-E-123/12⁶, de 17/01/12, a Concessionária, em resposta ao ofício acima, teceu suas considerações:

² Fl. 04
³ Fl. 05
⁴ Fl. 07
⁵ Fl. 15
⁶ Fls. 17



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

AGENERSA

Fls: 40

Proc. E- 12/020.510/2011

DATA: 10/11/2011

"(...) Em sede de tratativa, (...) o cliente (...) demonstrou seu apreço e total satisfação com o serviço da Concessionária, pois, além de confirmar que o serviço foi bem executado, segundo suas próprias palavras, "as equipes da CEG (...), foram bastante atenciosas".

Dessa forma, entendemos que se encontra exaurido o objeto do presente processo, uma vez que o serviço público atingiu a finalidade, não restando mais o que ser apresentado, a CEG (...) requer que o (...) processo seja arquivado sem aplicação de qualquer sanção (...)."

Em 18/01/12, 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:

"(...) Consta nos autos que o cliente foi atendido, mas, conforme parecer da CAENE, (...) houve um atraso no atendimento de 10 meses entre a data do primeiro contato com o cliente (...) até a data da conclusão (...).

Verificando tal fato, corroboramos inteiramente com o referido parecer (...) no tocante descumprimento do estabelecido no Contrato de Concessão (...).

Importa ainda ressaltar, (...) que houve demora na resposta à Ouvidoria por parte da Delegatária, configurando descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº. 019/11, capítulo II."

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 020/12⁷, de 01/02/12 a Concessionária foi instada a oferecer razões finais, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias.

Através da correspondência DIJUR-E-251/12⁸, de 06/02/12, a Concessionária, em resposta ao ofício acima, teceu suas considerações, como segue, em parte:

"(...) A reclamação em questão, (...) relata que teria sido solicitado pelo condomínio do Edifício Liberty Place, o remanejamento do PI de gás da frente do prédio, pois o mesmo encontrava-se em risco, considerando que o muro estava rachado e afundado, o que não teria sido atendido pela CEG. Assim, em 25/11/11, a CEG informou a Agência que o caso do cliente se encontrava solucionado, pois o remanejamento do ramal foi concluído em 21/11/11."

⁷ Fl. 21

⁸ Fl. 27/29



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA
AGF
Se
DATA: 10/11/2011
Proc. E-12/020.510/2011
Fls. 43

À fl. 14 (...) a CAENE opinou que teria ocorrido descumprimento dos prazos do Contrato de Concessão (...). Tal entendimento foi corroborado pela Procuradoria (...).

Assim, 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. (GN).

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

Assim, ainda que a Agência opte por aplicação de sanção no caso em comento, a mesma deveria, no mínimo, observar a proporcionalidade da penalidade diante da pontualidade do caso em questão e, ainda, deverá observada as metas de qualidade existentes.

Por oportuno, a CEG reitera que o cliente encontra-se devidamente atendido e satisfeito com o atendimento prestado pela Concessionária.

Nesta esteira, caso o Conselho Diretor opte pela aplicação de penalidade, 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 JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 30/11/2011

Proc. E- 12.1020.510/2011

Fls. 42

Processo nº.: E-12/020.510/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de ocorrência na Ouvidoria/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 524.058. Cliente Sr. Vinícius Marques.
Relato: 29 de fevereiro de 2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado em função de cliente haver reclamado sobre o risco da queda de um muro sobre os registros de gás.

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

Em 10/08/11, o cliente solicita à Concessionária (...) o remanejamento do PI de gás da frente do prédio, pois o mesmo encontra-se em risco, uma vez que o muro está rachado e afundando. Informa que "(...) depois de vários protocolos feitos com a CEG, foi feito um croqui pela empresa Tejofran e o mesmo foi executado por uma empresa contratada por nós. Já foram abertas várias reclamações, inclusive de não cumprimento de prazo, e a CEG só faz adiar. O último prazo dado no dia 7 de julho, protocolo 2336200871, foi que a obra seria feita em agosto. Hoje fiz contato novamente com a CEG e a mesma informou que seria na 2ª quinzena de agosto, protocolo 2341251227. Já se passaram 8 (oito) meses e o muro está em risco de cair em cima dos registros de gás. (...) "

Em 31/08/11, a Concessionária informa que "(...) a previsão para a execução da obra de remanejamento de PI e ramal está prevista para 31/08/11." Em 06/09/11, a Ouvidoria da AGENERSA informa à Concessionária que "(...) a solução não foi satisfatória e solicita apuração urgente deste caso. "

A Concessionária esclarece que "(...) o remanejamento de ramal foi concluído em 21 de novembro de 2011, de acordo com as normas técnicas aplicadas."

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

"(...) Analisando o histórico de atendimento ao cliente (...) consideramos que houve um atraso de 10 (dez) meses (...). Considerando que houve um descumprimento dos

DATA: 20/11/2011

Proc. E- 12/020.510/2011

AGENERSA fls. 43



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

prazos do Contrato de Concessão, anexo II, parte 2, item 13A e da Cláusula Primeira, parágrafo 3º, pela Concessionária. Como também, (...) houve demora na resposta (...) à Ouvidoria da AGENERSA, (...) configurando um descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº. 019/11, de 16/05/11, capítulo II."

Solicitada, a Concessionária teceu considerações, como segue, em parte:

"(...) Em sede de tratativa, (...) o cliente (...) demonstrou seu apreço e total satisfação com o serviço da Concessionária, pois, além de confirmar que o serviço foi bem executado, segundo suas próprias palavras, "as equipes da CEG (...), foram bastante atenciosas."

Dessa forma, entendemos que se encontra exaurido o objeto do presente processo, uma vez que o serviço público atingiu a finalidade, não restando mais o que ser apresentado, a CEG (...) requer que o (...) processo seja arquivado sem aplicação de qualquer sanção (...).

Instada, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, como segue, em parte:

"(...) Consta nos autos que o cliente foi atendido, mas, conforme parecer da CAENE, (...) houve um atraso no atendimento de 10 (dez) meses entre a data do primeiro contato com o cliente (...) até a data da conclusão (...). Verificando tal fato, corroboramos inteiramente com o referido parecer (...) no tocante descumprimento do estabelecido no Contrato de Concessão (...).

Importa ainda ressaltar, (...) que houve demora na resposta à Ouvidoria por parte da Delegatária, configurando descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº. 019/11, capítulo II."

Em suas considerações finais, a Concessionária reconhece que houve demora no atendimento, em função de dificuldades técnicas, mas ressalta mais uma vez que o cliente uma vez atendido, ficou satisfeito com o serviço, o qual já se encontra normalizado. Solicita o encerramento do processo com aplicação de penalidade mínima.

Portanto, ante todo o exposto no processo, restou comprovado o descumprimento do Contrato de Concessão quanto a prazos de atendimento, razão pela qual acompanho o parecer da Procuradoria para propor ao Conselho Diretor a aplicação da penalidade de advertência à Concessionária, ficando a SECEX, junto com a CAENE, instruída a lavrar 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. 524.058.**

**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-12/020.510/2011,
por unanimidade,**

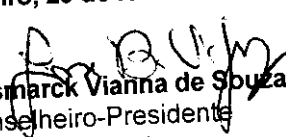
DELIBERA:

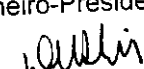
**Art. 1º - Aplicar à CEG penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato de
Concessão, devido aos fatos apurados no presente processo.**

**Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a 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.**

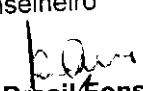
Art. 3º. - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

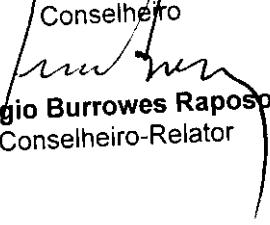
Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.


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

SECRETARIA DE ESTADO DO RIO DE JANEIRO
AGENERSA
Secretaria de Energia e Saneamento Básico
Rio de Janeiro
DATA: 30/02/2012
Proc. E- 12/020.510/2011
Fls. 44