

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1014

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1014 DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº.525.578.

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-12/020.592/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Encerrar o presente processo por perda de objeto.

Art. 2º - 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



DATA: 08/12/2011

AGENERSA Proc. E-12/020.592/2011

Fol. 24

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

Processo nº.: E-12/020.592/2011
Autuação: 08/12/2011
Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA.
Solicitação de ligação de gás em
estabelecimento comercial. Apuração de
possível descumprimento de cláusula contratual.
Ocorrência nº. 525.578.

Relato: 29 de fevereiro de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVIDORIA nº. 89/11¹, de 07/12/11, cujo objetivo é apurar suposto descumprimento contratual por parte da concessionária CEG. Na referida CI, a OUVIDORIA informa que:

"(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 525.578, que foi enviada à CEG em 06 de outubro de 2011 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento da CEG a uma solicitação de religação de gás na residência do Sr. José João de Deus da Silva, efetuada, segundo o cliente, no final de setembro/2011.

No dia 17/10/11, recebi resposta da Concessionária informando que "o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 13/10/2011."

Contudo, em SNS enviada no dia 03/11/11, solicitei à Concessionária esclarecimentos com relação à demora no atendimento da referida solicitação, e recebi - 1 mês depois - a seguinte resposta: "Reiteramos a informação enviada anteriormente de que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 03/10/2011. Aproveitamos para esclarecer que, em visita anterior, o cliente estava ausente e não foi possível realizar a vistoria."

Diante do exposto, torna-se claro mais um exemplo de descaso da Concessionária com seus clientes e com a Ouvidoria desta Agência reguladora, tanto no que diz



SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
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: 08/12/2011
Proc. E- 12.020.592/2011
Fls. 25

respeito à demora para atender a uma solicitação de fornecimento de gás, quando na demora em responder ao órgão regulador, além da recusa em prestar a esta Ouvidoria maiores esclarecimentos com relação ao ocorrido."

Em 09/12/11, o processo é encaminhado à CAENE para ciência e instrução.

Em resposta à consulta feita pela SECEX, a CAENE apresenta, à fl. 09, seu parecer:

"(...) O relato da OUVIDORIA é esclarecedor do frontal descumprimento dos prazos e descortesia da Concessionária com o cliente e com a AGENERSA. Assim encaminhamos o presente processo para sorteio da relatoria. É o nosso parecer."

O processo é distribuído ao meu gabinete, conforme resolução do Conselho Diretor nº. 203/10², a qual foi decidida em reunião interna de 20/12/11.

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 012/12³, de 18/01/12, a Concessionária é informada que o processo em epígrafe encontra-se neste gabinete para vista e oferecimento das considerações que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 (cinco) dias.

Em resposta ao ofício acima, a Concessionária, através de sua correspondência DIJUR-E-181/12⁴, de 27/01/12, a Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 012/12, serve-se da presente para tecer suas considerações:

"(...) No dia 03/11/11, informamos a esta agência, que de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 13/10/2011.

E que, em visita anterior, o cliente estava ausente, e não foi possível realizar a vistoria 525.334, que constaria como pendente de resposta há mais de 30 (trinta) dias na data anterior pré estabelecida.

Desta forma, conclui-se que diante dos esclarecimentos prestados, deverá o presente processo administrativo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer sanção à Concessionária, posto que, o atendimento não foi prestado em razão da ausência do cliente, não havendo qualquer conduta indevida por parte da Concessionária.(...)." 

² Fl. 10

³ Fl. 12

⁴ Fl. 14



SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DATA: 08 / 12 / 2011
AGENERSA Proc. E- 12.020.592 / 2011
Fls. 26

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

Em 03/02/12, o processo é encaminhado à CAENE para análise e pronunciamento quanto à correspondência DIJUR-E-181/12, e esta apresenta sua conclusão, através de despacho, à fl. 17, como segue:

"(...) Como não foi apresentado documento que comprove a ausência do cliente, Mantemos nosso parecer anterior à fl. 09."

Em 10/02/12, o processo é encaminhado à Procuradoria para análise e pronunciamento, e esta apresenta seu parecer, à fl. 19, como segue:

"(...) Conforme transcrição da documentação nos autos, corroboramos com o entendimento da CAENE (Câmara Técnica) da Agência Reguladora.

A Concessionária CEG, a nosso ver, infringiu cláusulas contratuais, especialmente as que estão disposta no Anexo II, parte 2, e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13/02/1995.

Portanto, somos pela aplicação das penalidades à Concessionária CEG, dispostas no instrumento concessivo."

Para finalizar o parecer, lembra o Procurador Geral: "De acordo, considerando ser ônus da Concessionária a comprovação de que o cliente estava ausente."

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 033/12⁵, de 16/02/12, a Concessionária é instada a oferecer razões finais, em conformidade com o disposto no §2º, do Art. 50, da Resolução AGENERSA nº. 02, de 23/06/09, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 2 dias úteis.

Através da correspondência DIJUR-E-415/10⁶, de 23/02/12, a Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 033/12, apresenta suas considerações:

"(...) Tendo em vista que o atendimento não foi prestado em razão da ausência do cliente, ou seja, por fato exclusivo de terceiro, conclui-se que, diante dos esclarecimentos prestados, deverá o presente processo administrativo ser arquivado sem a aplicação de qualquer sanção à Concessionária."

É o relatório.

**Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.**

⁵ Fl. 20

⁶ Fl. 22/23



AGERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 08/12/2011.

Proc. E- 12/020.592/2011

Fls. 27

Processo nº.: E-12/020.592/2011
Autuação: 08/12/2011
Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGERSA.
Solicitação de ligação de gás em
estabelecimento comercial. Apuração de
possível descumprimento de cláusula contratual.
Ocorrência nº. 525.578.

Relato: 29 de fevereiro de 2012

VOTO

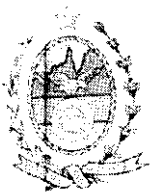
Trata-se de processo regulatório para apurar suposto descumprimento contratual por parte da concessionária CEG. O cliente informou que:

"(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 525.578, que foi enviada à CEG, em 06 de outubro de 2011, para tratar de reclamação sobre demora no atendimento da CEG a uma solicitação de religação de gás na residência do Sr. José João de Deus da Silva, efetuada, segundo o cliente, no final de setembro/2011.

No dia 17/10/11, recebi resposta da Concessionária informando que "o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 13/10/11."

Contudo, em SMS enviada no dia 03/11/11, solicitei à Concessionária esclarecimentos com relação à demora no atendimento da referida solicitação, e recebi - 1 mês depois - a seguinte resposta: "Reiteramos a informação enviada anteriormente de que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 13/10/11. Aproveitamos para esclarecer que, em visita anterior, o cliente estava ausente e não foi possível realizar a vistoria."

Solicitada, a Concessionária apresenta considerações, como abaixo, em parte:



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: 01 / 12 / 2011
Proc. E- 12.020.592/2011

Fls: 28

"No dia 03/11/11, informamos a esta Agência que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 13/10/11.

E que, em visita anterior, o cliente estava ausente, e não foi possível realizar a vistoria 525.334, que constaria como pendente de resposta há mais de 30 (trinta) dias na data anterior pré estabelecida.

Desta forma, conclui-se que diante dos esclarecimentos prestados, deverá o presente processo administrativo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer sanção à Concessionária, posto que, o atendimento não foi prestado em razão da ausência do cliente, não havendo qualquer conduta indevida por parte da Concessionária.(...)."

Solicitada, a CAENE apresentou parecer, como segue, em parte:

"(...) Como não foi apresentado documento que comprove a ausência do cliente, mantemos nosso parecer anterior."

A Procuradoria, solicitada, apresentou parecer o qual reproduzo abaixo, em parte:

"Conforme transcrição da documentação nos autos, corroboramos com o entendimento da CAENE da Agência Reguladora. A Concessionária CEG, a nosso ver, infringiu cláusulas contratuais, especialmente as que estão disposta no Anexo II, parte 2, e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13/02/95. Portanto, somos pela aplicação das penalidades à Concessionária CEG, dispostas no instrumento concessivo. "

Em suas considerações finais, a Concessionária assim se manifestou:

"(...) Tendo em vista que o atendimento não foi prestado em razão da ausência do cliente, ou seja, por fato exclusivo de terceiro, conclui-se que, diante dos esclarecimentos prestados, deverá o presente processo administrativo ser arquivado sem a aplicação de qualquer sanção à Concessionária. "

Realmente, trata-se de caso curioso, pois se por um lado não há nos autos prova de que houve visita da CEG ao apartamento do reclamante quando este não se encontrava, por outro lado, este também não contestou a afirmativa de que houve a visita, tendo apenas insistido que a Concessionária demorou em efetivar o atendimento.

Como se tratou de pequeno atraso e como o cliente finalmente foi atendido a contento e como há a dúvida mencionada, prefiro propor ao Conselho Diretor considerar que não houve prova de transgressão por parte da Concessionária no presente caso e encerrar o processo por perda de objeto. Proponho, ainda, que a



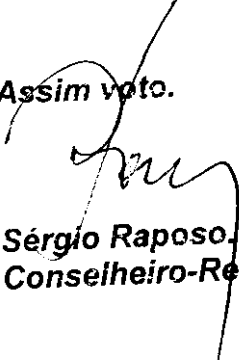
AGENERSA

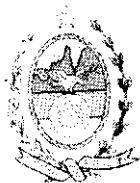
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AGENERSA - A G
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 08 / 07 / 2011
Proc. E-12 / 020.592 / 2011
Fls. 29 de 30

SECEX seja instruída a dar conhecimento da deliberação decorrente, ao usuário em questão.

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 – OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA. SOLICITAÇÃO DE
LIGAÇÃO DE GÁS EM ESTABELECIMENTO
COMERCIAL. APURAÇÃO DE POSSÍVEL
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA
CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº. 525.578.**

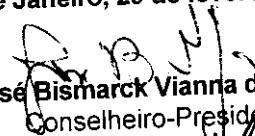
**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais
e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.592/2011,
por unanimidade,**

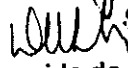
DELIBERA:

Art. 1º - Encerrar o presente processo por perda de objeto.

Art. 2º. - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

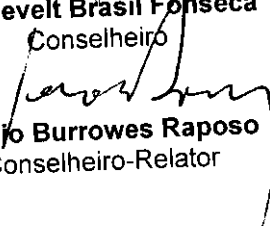
Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.


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 ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
ADJUNTO GERAL
Secretaria de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 08 / 12 / 2011

Proc. E- 12 / 020.592 / 2011

Fls. 30