

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1039

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1039

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA
524865.

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-
12/020.515/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no
montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do
seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da
infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas
Primeira, 3º e Quarta, caput e 1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do
Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do
instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I,
ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos
narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente
e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta
AGENERSA.

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 - Determinar que a Ouvidoria comunique ao cliente da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro -Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº.: *E-12/020.515/2011*
Autuação: *10/11/2011*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Registro de Ocorrência na*
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência 524865.
Sessão Regulatória: *29 de março de 2012*

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID Nº. 70/2011, de 07/11/11, que trata da ocorrência nº. 524865, registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Naquele documento, a Ouvidora registra que "(...) Cliente informa que constatou um vazamento no final de 2010 e fez a reclamação com a CEG, que informou que teria que fazer uma avaliação, e constataram um vazamento, com necessidade de resina, que teria um custo de R\$ 635,00, dividido em 12 parcelas, e já está sendo paga a nona parcela. Informa que a CEG indicou a GNS, que marcava e não ia fazer a verificação e, quando aparecia, era fora do horário marcado. Informa que falou com a agência reguladora e a GNS fez contato imediato, e fez o serviço. Depois, foi feita uma reforma no apartamento e, após terminada, o registro foi aberto e veio o consumo de 4 m3. Cliente informa que entrou em contato com a CEG, que informou que deveria ser feito o contato com a GNS. Informa que não consegue falar com a empresa e seu vazamento continua. Pede providências urgentes para a normalização de seu gás".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 586 de 11/11/2011, informou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora, encaminhando naquela mesma ocasião cópia do inteiro teor dos autos.

Às fls. 05, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2353/2011, de 25/11/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/SECEX nº. 586 de 11/11/2011, esclarecendo que "(...) No caso em tela, cumpre informar que o cliente notificou a CEG, solicitando que fosse regularizada a instalação de sua residência. (...) Assim, a equipe da Concessionária fez a visita no local, em 29/9/2011, não tendo sido detectado qualquer tipo de vazamento, não havendo necessidade de ser feita qualquer intervenção, estando a situação normalizada".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 07/12/2011, pela Secretária-Executiva à OUVIDORIA, solicitando posterior remessa à CAENE para o mesmo procedimento.



Às fls. 06/07, a Ouvidora desta Agência despacha os autos à CAENE, informando que anexou e-mail enviado pelo cliente, confirmando que foi solucionado o problema e que a CEG levou mais de 2 meses para enviar resposta a esta AGENERSA.

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº 265, de 08/12/11, o presente processo foi sorteado para minha relatoria.

A Câmara Técnica de Energia, em 09/01/12, ofereceu seu parecer informando que *"(...) Consideramos que houve demora da Concessionária em enviar resposta à Ouvidoria da AGENERSA; conforme relato da Ouvidora. (...) Observamos que foi constatado o vazamento ao final de 2010, com relato do cliente que a empresa GNS não cumpriu os agendamentos de visita. Recorreu então à Ouvidoria da AGENERSA aí então a GNS fez contato de imediato e efetuou o serviço. Foi necessário um contato da Ouvidoria desta AGENERSA para que o cliente fosse atendido"*.

Acrescenta a CAENE que *"(...) Houve uma demora no atendimento ao cliente como pode ser observado, quando o mesmo reclamou pela primeira vez à CEG, ao final de 2010. Portanto houve descumprimento dos Prazos do Contrato de Concessão e Cláusula 1º Parágrafo 3º (Anexo II – Parte 2)"*.

Em 09/01/12 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada nos autos.

Às fls. 10/11, à Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que *"(...) Trata o processo de ocorrência (nº 0000524865), registrada na Ouvidoria da AGENERSA, há mais de 30 dias. (...) Tendo em vista que o cliente foi atendido, conforme fls. 07. (...) consignamos que houve o descumprimento dos prazos registrados no Instrumento Contratual. (Cláusula 1ª, §3º, Anexo II, Parte 2)"*. Por fim, opina a Procuradoria *"(...) pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG"*.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 11/12, em 23/01/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 13/14, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-182/12, de 30/01/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 11/12 de 23/01/12, informando que *"(...) No caso em tela, cumpre informar que o cliente notificou a CEG, solicitando que fosse regularizada a instalação de gás em sua residência. Assim, a equipe da Concessionária fez a visita no local, em 29/09/2011, não tendo sido detectado qualquer tipo de vazamento, não havendo necessidade de ser feita qualquer intervenção, estando normal a situação no imóvel do reclamante"*.



AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de JaneiroGOVERNO DO
**Rio de
Janeiro**

Acréscita a CEG que "(...) observa-se que o objetivo do presente processo, que era a apuração de eventual responsabilidade da CEG quanto a Ocorrência nº 524.865, encontra-se exaurido. Isto porque, em momento algum, deixou de ser cumprido um dos objetivos do Contrato de Concessão, que é a satisfação do cliente quanto à realização do serviço". Por fim, requer a Concessionária que "(...) seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem aplicação de qualquer sanção".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de JaneiroGOVERNO DO
Rio de
Janeiro

Processo nº.: *E-12/020.515/2011*
Autuação: *10/11/2011*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Registro de Ocorrência na*
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência 524865.
Sessão Regulatória: *29 de março de 2012*

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado através da ocorrência registrada sob o nº. 524865 na Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 dias sem resposta da Concessionária e tem por finalidade avaliar a reclamação do Sr. Luiz Carlos Diniz Tenório de Albuquerque.

Entendo do histórico de atendimento contido nos autos que o cliente entrou em contato com a Concessionária no final do ano de 2010 para verificar um vazamento em sua unidade. A equipe da CEG, em vistoria realizada, detectou o aludido vazamento, necessitando de aplicação de resina, trabalho este que teria um custo de R\$ 635,00 (seiscentos e trinta e cinco reais), dividido em 12 (doze) parcelas.

Apesar de já ter arcado com o pagamento da nona parcela quando do seu reclamo (14/09/11), o cliente informa que a CEG indicou a empresa GNS para realizar aquele trabalho, porém, marcava e não comparecia para o atendimento e, quando aparecia, era fora do horário. Assim, não teve outra alternativa a não ser de reclamar junto a esta Agência, ocasião que a GNS fez contato imediato e finalmente realizou o serviço.

Prossegue aduzindo que, depois do trabalho realizado, foi feita uma reforma em seu apartamento e, após terminada, o registro foi aberto e acusou o consumo de 4 m³. Informa que entrou em contato com a CEG e que a mesma o orientou a fazer contato com a GNS. Entretanto, não conseguiu falar com a empresa e seu vazamento continuou, solicitando providências urgentes para normalizar seu abastecimento a gás.

Instada a se manifestar, a Concessionária afirma que a equipe da Concessionária fez a visita no local, em 29/09/11, não tendo sido detectado qualquer tipo de vazamento, não havendo necessidade de ser feita qualquer intervenção, estando a situação normalizada.

Apesar de nossa Ouvidoria confirmar, através de mensagem via e-mail, com o cliente a solução da reclamação, aponta que a CEG levou mais de 2 (dois) meses para enviar resposta àquela serventia.

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

A Câmara Técnica de Energia e a Procuradoria desta Agência, em seus pareceres, se posicionam pela aplicação de penalidade em razão do descumprimento dos Prazos do Contrato de Concessão e Cláusula 1º Parágrafo 3º (Anexo II – Parte 2), considerando a demora no atendimento ao cliente.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação.

Conforme já é do conhecimento (Cláusula Quarta, § 1º, item 5), a Concessionária, ao contratar empresa terceirizada para execução de seus serviços, assume inteira responsabilidade pelo ato de seus empregados, prepostos ou até pelas empresas que prestam serviços de sua competência, como é o caso da empresa Gás Natural Serviços S/A (GNS).

Por isso, entendo que ficou configurada cabalmente a culpa da Concessionária, através da empresa Gás Natural Serviços S/A, em razão da ausência de compromisso para execução de serviço na residência da cliente.

Entendo, também, como infração o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo, da mesma forma, aplicação de penalidade.

Por todo o exposto e, considerando a inobservância de prazos por parte da Concessionária, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21ⁱⁱ do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007ⁱⁱⁱ, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

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 - Determinar que a Ouvidoria comunique ao cliente da decisão desta Agência Reguladora.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

i - CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

ii - "(...) **CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO** - §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."

"(...) **CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo. Acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados".

§1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

4. prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

5. assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

9. realizar programas de treinamento de seus recursos humanos, de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido;

11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;

21. atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.

iii - 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:

(...)

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

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:

(...)

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;



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1039 **DE 29 DE MARÇO DE 2012.**

*Concessionária CEG -
Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº 524865.*

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-12/020.515/2011**, por unanimidade,

DELIBERA:

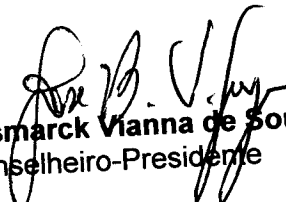
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

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.

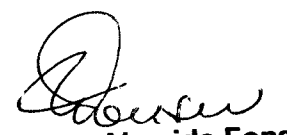
Art.3º - Determinar que a Ouvidoria comunique ao cliente da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro