

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1130

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1130

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - Prazo de atendimento aos usuários. Instalação de equipamentos.

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-12/020.453/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado como art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do usuário e a 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 - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro



Processo nº.: E-12/020.453/2011
Autuação: 04/10/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Prazo de atendimento aos usuários. Instalação de equipamentos.
Ocorrência nº 523734
Sessão Regulatória: 19 de junho de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 55/2011, de 04/10/11, que trata da ocorrência de nº. 523734 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 28/07/2011, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência.

Na comunicação interna acima registrada, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento do Sr. Ayrton Gonçalves de Almeida, informando que:

"(...)Em 28/07/2011 - O cliente solicita instalação de gás em sua residência, e a CEG se pronunciou dizendo não poder instalar o gás devido a problemas com servidão. O cliente diz que estiveram dois técnicos para avaliar o local e afirmaram não haver problemas e deram um prazo de 20 dias para instalar, porém antes mesmo do prazo se encerrar a CEG ligou se negando a ligar o gás. O cliente aguarda providências urgente.
(...)Em 16/08/2011 - COBRANÇA OCORRÊNCIA 523734 Cliente entra em contato informando que ainda não obteve respostas de sua reclamação. Pede providências urgentes.

(...)Em 16/08/2011 - Informamos que a previsão para o início de obra para a execução do ramal é 24/10/2011.

(...)Em 16/08/2011 - REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 523734 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA Considerando que o prazo contratual para este tipo de solicitação é de 30 dias, de acordo com o item 13—A (prazo de atendimento aos usuários — serviços obrigatórios), que estabelece que a execução de ramais deve ser efetuada em até 30 dias, incluído o prazo de licenciamento das municipalidades, solicito imediatas providências para atendimento da solicitação deste cliente.

(...)Em 03/10/2011 - COMPLEMENTO REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 523734 Cliente informa que recebeu contato no dia 31/08 informando sobre a instalação do equipamento, e até o presente momento nada foi resolvido. Pede providências urgentes".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 524, em 05/10/11, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Expedido ofício CAENE Nº 187/11, de 07/10/11, solicitando a Concessionária que seja construído de imediato o Ramal Externo para atendimento ao cliente, residente à Rua Pedro Teles, nº 497- casa 18, Praça Seca, Jacarepaguá.

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

Às fls. 08, a Ouvidora desta Agência despacha os autos à CAENE, informando que o reclamante entrou em contato com esta Ouvidoria no dia 14/10/11 para agradecer as providências e informar que sua solicitação foi atendida.

Às fls. 10, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2069/11, de 11/10/11, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº 187/11, de 07/10/11, informando que "(...) a obra foi concluída pela CEG em 10/10/2011".

A Câmara Técnica de Energia, em 18/10/11, ofereceu seu parecer informando que "(...) A reclamação do cliente à Ouvidoria, data de 28/07/11 até 03/10/11, data em que o cliente informou que recebeu contato em 31/08/11 e foi informado sobre a instalação do equipamento e nada foi resolvido até o presente". Assevera que "(...) Apesar da solicitação do cliente ter sido atendida (ofício DIJUR-E-2069/11, de 11/10/11) no dia 10/10/11, não ocorreu dentro do prazo contratual (Anexo II -Parte 2 -Item 13A), além do desencontro de informações da CEG (com o cliente), com os técnicos que foram à residência do cliente; já que não haveria necessidade de licenciamento, pois o ramal seria construído numa avenida".

Conforme Resolução do Conselho-Diretor nº. 255, de 20/10/11, o presente processo foi sorteado para a relatoria do Conselheiro Sergio Burrowes Raposo e encaminhado ao seu Gabinete em 21/10/11.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 171, em 03/11/11, para a Concessionária Apresentar suas considerações.

Às fls. 16, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2254/11, de 08/11/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ ASSESS/SR nº. 171/2011, informando que "(...) acerca do Parecer CAENE acostado às fls.11 dos autos do presente processo, o qual foi conclusivo no sentido de que o atendimento ao cliente em comento foi promovido fora do prazo contratual (Anexo II - Parte 2 - Item 13A).(...) aquela Câmara Técnica deixou de levar em consideração que as equipes da Concessionária enfrentaram diversos entraves por conta de problemas relacionados à servidão de área comum, o que, notadamente, contribuiu para a demora no atendimento da ocorrência 523734 dentro do prazo previsto no instrumento concessivo".





Acrescenta a CEG que "(...) não se pode perder de vista que o fornecimento a esse cliente encontra-se ativo desde o dia 10/10/2011, motivo pelo qual, reitera-se a carta DIJUR-E-2069/11, requerendo que seja arquivado o presente processo regulatório sem a aplicação de qualquer penalidade a esta Concessionária" e que "(...) caso o entendimento desta relatoria seja favorável à penalização, (...) que então, em homenagem aos princípios constitucionais da razoabilidade e da proporcionalidade, seja aplicada pena de advertência, a qual se mostra mais adequada frente à baixa gravidade do caso versando no presente processo regulatório".

Em 09/11/11, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio da assessoria do Conselheiro Sergio B. Raposo, solicitando seu pronunciamento quanto às considerações apresentada pela Concessionária.

A Câmara Técnica de Energia, em 10/02/12, ofereceu seu parecer informando que "(...) Através do ofício DIJUR-E-2254/11, de 08/11/11, a Concessionária procura explicar a demora no atendimento ao cliente (às fls.16), não encontramos fato novo em seu relato, haja visto que o parecer desta CAENE, às fls.11, abordou os históricos da reclamação do cliente c/a Ouvidoria e a Gerência da CAENE (em 04/10/11) gerando uma ação da CAENE (ofício CAENE nº 187/11, de 07/10/11 à CEG) que ativou à resolução do problema (vide despacho da Ouvidoria às fls.08).

Em 15/02/12, o processo foi enviado à Procuradoria, por intermédio da assessoria do Conselheiro Sergio B. Raposo, solicitando seu pronunciamento.

Às fls. 19, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer esclarecendo que "(...) Corroboramos com o entendimento da CAENE, fls.11, quanto ao assunto em voga, no qual afirma que embora tenha havido o atendimento ao cliente, tal ação ocorreu fora do prazo contratual (anexo II, Parte 2, item 13 A). (...) Observamos ainda, o esforço do órgão técnico da Agência Reguladora em solucionar o assunto objeto destes autos, conforme ainda o docs. de fls.11 e 27v. (...) Portanto, de acordo com a documentação disposta nos autos em comento, incluindo a observação feita pela própria Concessionária CEG quanto a aceitação (sugestão) de aplicação de multa de advertência, (no caso da mesma ser penalizada), numa clara demonstração de aceitação de culpabilidade no evento; entendemos que a Delegatária não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, sujeitando-se às penalidades nele dispostas".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 036, em 17/02/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 24/02/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-425/12, em resposta ao AGENERSA/ASSESS/SR nº.036, apresentando suas considerações finais, informando que "(...) Trata-se de processo administrativo instaurado em decorrência de reclamação registrada na Ouvidoria sobre uma suposta demora no atendimento de uma solicitação de construção imediata do Ramal Externo para atendimento ao cliente, Sr. Ayrton Gonçalves de Almeida, residente à Rua Pedro Teles nº 497 - casa 18- Praça Seca - Jacarepaguá. (...) Todavia, afirma a CAENE que o prazo contratual (Anexo II, Parte 2, item 13 A), foi descumprido, sendo este entendimento corroborado pela Procuradoria através do Parecer 1014/2012 - EVB-Procuradoria".

Assevera a CEG que "(...) não foi considerado por estes Órgãos, que as equipes da Concessionária enfrentam diversos obstáculos por conta de problemas relacionados à servidão de área comum. O que, claramente, contribuiu para a demora no atendimento desta ocorrência 523.734. Não podendo se perder de vista que o fornecimento a esse cliente encontra-se ativo desde o dia 10/10/2011, motivo pelo qual se mostraria inócua e desproporcional a aplicação de penalidade".

Nova correspondência da Concessionária DIJUR-E-461/12 de 01/03/12, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 036, em 17/02/12, na qual ratifica todos os argumentos apresentados e "(...) discorda da aplicação de qualquer penalidade no caso em tela. Isso porque eventual atraso no atendimento do cliente decorreu de fatos alheios à sua vontade. A sugestão da aplicação de penalidade de advertência foi feita de forma alternativa, sendo o pedido principal o arquivamento do processo sem a aplicação de qualquer penalidade".

Por determinação do Conselho-Diretor, em Reunião Interna realizada em 05/03/12, o processo instaurado em 10/11/2011 sob o nº. E-12/020.525/2011, foi apensado ao presente processo por tratar-se da mesma ocorrência.

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº. 294, de 03/05/12, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete em razão do término do mandato do Conselheiro Sérgio Raposo.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.453/2011
Autuação: 04/10/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Prazo de atendimento aos usuários. Instalação de equipamentos.
Ocorrência nº 523734
Sessão Regulatória: 19 de junho de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência aberta na Ouvidoria desta Agência, em 28/07/11, sob o nº. 523734 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG a respeito do não atendimento de instalação de gás canalizado em sua residência.

A Ouvidoria registra todo o histórico de atendimento do Sr. Ayrton Gonçalves de Almeida, não sabendo explicar o motivo da demora no atendimento, apesar de cobrar esclarecimentos, até porque a Concessionária somente responde, em 16/08/11, que "(...) a previsão para o início de obra para execução do ramal é 24/10/11".

Em prosseguimento da instrução, a Ouvidora desta Agência despacha os autos à CAENE, informando que o reclamante entrou em contato, no dia 14/10/11, para agradecer as providências e informar que sua solicitação foi atendida, fato este confirmado pela Concessionária, na qual registra que "(...) a obra foi concluída pela CEG em 10/10/2011".

A Câmara Técnica de Energia se posiciona nos autos pelo descumprimento contratual por parte da Concessionária, haja visto que o atendimento não ocorreu dentro do prazo contratual (Anexo II -Parte 2 -Item 13A).

Em suas considerações, a Concessionária se defende esclarecendo os diversos entraves enfrentados por sua equipe por conta de problemas relacionados à servidão de área comum, que teriam contribuído para a demora no atendimento dentro do prazo previsto no instrumento concessivo.



Acrescenta a CEG que "(...) caso o entendimento desta relatoria seja favorável à penalização, (...) que então, em homenagem aos princípios constitucionais da razoabilidade e da proporcionalidade, seja aplicada pena de advertência, a qual se mostra mais adequada frente à baixa gravidade do caso versando no presente processo regulatório".

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no sentido de aplicação de penalidade em razão do descumprimento de prazo contratual.

Os argumentos apresentados pela Concessionária não se sustentam a partir do momento que inova justificativas sem a devida comprovação de suas alegações. Frise-se que não há no trato da ocorrência junto à Ouvidoria apontamentos relacionados aos impedimentos no que diz respeito à servidão de área comum.

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 8987/95¹, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como o Código de Defesa do Consumidor, faltando com a orientação adequada e precisa sobre a realização de serviços de sua competência, onerando o usuário, consequentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Por isso, concordo com a CAENE e a Procuradoria, me direcionando pelo descumprimento de prazo contratual pela Concessionária, em relação ao atendimento ao cliente, merecendo em razão desta prática a aplicação de penalidade.

Assim, restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em destaque, pois não se mostra razoável que a Concessionária, demore tanto tempo para atender a solicitação do cliente, aproximadamente 3 (três) meses, considerando o prazo contratual de 30 (trinta) dias para instalação de ramal.

[Assinatura]

¹ 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.

Pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, até porque este tipo de reclamação se tornou recorrente nesta Agência, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo 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, 17⁴, VI⁵ e 18⁶, I⁷, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do usuário e a 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.

É o voto.



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;

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1130

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Prazo de atendimento aos usuários.
Instalação de equipamentos.*

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-12/020.453/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do usuário e a 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 - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

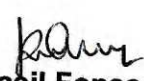
Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro