

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1131

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1131

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual.

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-12/020.552/2011, 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 na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº . 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao prazo de atendimento do usuário.

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

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.552/2011

Data 22/11/11 Fls.: 46

Rubrica: *Ruifon*



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

Processo nº.: *E-12/020.552/2011*
Autuação: *22/11/2011*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual.*
Sessão Regulatória: *19 de junho de 2012*

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 76/2011, de 22/11/11, que trata da ocorrência nº. 520557, registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Através da CI OUVID nº 76/2011 a Ouvidoria solicita à Secretária-Executiva "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 520557, que foi aberta em 11 de março de 2011 para tratar de reclamação sobre não atendimento da CEG à solicitação de construção de ramal na residência do Sr. Heitor Wegmann da Silva Junior". Acrescenta que "(...) Em abril/11, recebi resposta da CEG informando que a previsão para a conclusão da construção do ramal que interligará a rede de gás da CEG à casa do cliente é junho/2011, o que foi devidamente repassado ao cliente à época. (...) No entanto, no dia 21/11/11, recebi novo email do Sr. Heitor, com a informação de que "a CEG, até hoje, não fez a instalação, e ainda que o fiscal da Prefeitura já esteve no local mais de 6 vezes, renovando a autorização para que a instalação fosse feita, mas nada foi feito".

Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, solicito análise do caso, uma vez 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".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a Secretaria Executiva, através do ofício SECEX nº. 610 de 23/11/11, informou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 24/11/11, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria e à CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 28/11/11, informando que não há informações adicionais da CEG sobre o assunto e procede a juntada do e-mail enviado ao cliente informando da abertura do processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 265, de 08/12/2011, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete

Às fls. 14, a Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer informando que "(...) Analisando o relato da Ouvidoria, às fls.03 e o histórico de atendimento ao cliente, às fls.04 e 05, consideramos que houve um Descumprimento do Prazo Contratual, Anexo II- Parte 2 - Item 13A - Serviços obrigatórios, assim como da Cláusula 1º- Parágrafo 3º do Contrato de Concessão".

Acrescenta a CAENE que "(...) Na data de hoje, 30/12/11, por conversa telefônica com o cliente, Sr. Heitor Wegmann da Silva Jr. fomos informados que a instalação ainda não foi feita e que o fiscal da Prefeitura já esteve no local por mais de 10 vezes; o que agrava mais ainda a situação quanto ao atendimento".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 01/12 em 03/01/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 18/19, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-055/12, de 09/01/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 01/12 de 03/01/12, esclarecendo que "(...) Processo em referência foi instaurado em razão da ocorrência nº 520557, aberta em 11 de março de 2011, para tratar de reclamação sobre um suposto não atendimento da Concessionária à solicitação de construção de ramal na residência do Sr. Heitor Wegmann da Silva Junior" e que (...) A Concessionária em resposta a essa reclamação, informou que a previsão para a conclusão da construção do ramal que interligaria a rede de gás da CEG à casa do cliente era para junho/2011".

Acrescenta a CEG que "(...) não foi possível a conclusão desta construção na data informada, uma vez que a Concessionária necessitava da autorização da Prefeitura para que a instalação fosse feita. (...) Assim, conclui-se, que a CEG adotou todas as providências cabíveis para o caso em comento, devendo o presente processo administrativo ser arquivado".

Remetidos os autos à CAENE desta Agência, em 09/02/12, para que essa serventia preste esclarecimentos, se necessário consultando e solicitando documentos, no sentido de informar a respeito da conclusão da construção do ramal que interligaria a rede de gás da CEG à casa do cliente e do eventual pedido de autorização daquela empresa à Prefeitura.

[Assinatura]

Às fls. 20/26, a Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer informando que "(...) Em contato telefônico com o cliente, em 09/02/12, o mesmo ficou de enviar um e-mail sobre a situação quanto à instalação do ramal, em 02/01/12. Este e-mail foi enviado e recebido em 13/02/12". Acrescenta que "(...) O cliente recebeu um e-mail, em 02/01/12, do funcionário da Concessionária, Sr. Narciso, onde este explica que solicitou por diversas vezes, a atuação do setor responsável a fim de construir o ramal p/abastecimento, sem obter êxito. (...) Prometeu mais uma vez recorrer ao bom senso e profissionalismo dos colegas de trabalho, para identificar as causas da não execução da obra e espera sinceramente que possamos reverter esta má impressão do Sr. para a Cia".

Considera a CAENE que "(...) após essa documentação enviada pelo cliente, incluindo e-mails, (...) inclusive com o nº da licença junto à Prefeitura (nº 2691 de 2011) emitida em agosto/11, conforme informação do cliente, na presente data. (...) O ramal como já foi relatado, foi concluído em 02/01/12, faltando a instalação do Medidor para que a obra seja concluída".

Remetidos os autos à CAENE desta Agência, em 28/02/12, para que essa serventia acompanhe o cumprimento integral da obra.

A Câmara Técnica de Energia, em 23/03/12, ofereceu seu parecer asseverando que "(...)Após contato telefônico, o cliente enviou o e-mail de 22/03/12, onde informa que o medidor foi instalado em sua residência, anexando às fls.29, documento de nº 124493 da firma Engebig Serviços e Obras Ltda, além de documento: "Inspeção das Ramificações Internas de Gás, Ambientes e Aparelhos" (nº do cliente 7787122), com as informações e resultados dos itens inspecionados (realização sem defeitos)".

Em 22/03/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer conclusivo.

Às fls. 34/35, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que: "(...) Da análise do processo em epígrafe podemos vislumbrar que a concessionária não respeitou o prazo para atendimento do pleito do cliente, esta atitude da delegatária não se coaduna com a base principiológica dos serviços públicos, elencados na Lei 8.987/95" e que "(...) A AGENERSA tem como função institucional a regulação dos serviços públicos concedidos de gás canalizado, ou seja, cabe a esta autarquia fazer cumprir o disposto na lei e no contrato de concessão, não podendo furtar-se de atuar quando toma conhecimento de alguma conduta irregular praticada pela concessionária.

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) corroboramos com o parecer da douta CAENE no sentido de que a conduta da concessionária infringiu às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 46/12 em 03/04/12, para a Concessionária apresentar manifestações.



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

Em 20/04/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, discordando dos pareceres da CAENE e Procuradoria, como segue: "(...) a demora construção de ramal na residência do cliente se deu em razão da necessidade da autorização da Prefeitura para que a obra fosse realizada, não se mostrando razoável a imposição de penalidade de multa regulatória. Uma vez que o objetivo da sanção administrativa deve ser o de fazer com que o interesse público, cerne do processo administrativo seja atendido. No caso em questão, tendo a Concessionária de imediato corrigido eventual irregularidade, não há necessidade de aplicação de sanção de multa".

Por fim, conclui a CEG que "(...) resta comprovado não ter a Concessionária incorrido em desconformidade relativa à construção do ramal, não se mostrando razoável a imposição de penalidade. (...) Assim, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando a Concessionária, como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção".

Nova intervenção da Câmara Técnica de Energia às fls.42, onde esclarece que "(...) em contato telefônico com o cliente, em 26/04/12, fomos informados que não está havendo qualquer problema na instalação e leitura no medidor. Finalizamos corroboramos os Pareceres desta CAENE às fls. 14, 20 e 27".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 73/12 em 14/05/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 45, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-886/12, de 21/04/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 73/12 de 14/05/12, informando que "(...) reitera o já exposto nos autos, no sentido de que a finalidade do processo foi exaurida, visto que o cliente se encontra devidamente atendido". Ao final, assevera que "(...) deve ser levado em consideração pela AGENERSA: i) a pontualidade do caso em comento, especialmente frente às metas de qualidade constantes das normativas internas da CEG, ii) bem como, da certificação internacional da ISO 9001 obtida anualmente pela Concessionária, que demonstra o excelente índice de atendimento".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.552/2011
Autuação: 22/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na
Ouvidoria com mais de 30
dias. Apuração de possível
descumprimento de Cláusula
Contratual.
Sessão Regulatória: 19 de junho de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado, em 22/11/11, considerando a ocorrência aberta, em 11/03/11, na Ouvidoria da AGENERSA sob o nº. 520557, com mais de 30 dias sem resposta por parte da Concessionária e tem por finalidade apurar possível descumprimento de cláusula contratual.

A Ouvidoria desta Agência registra todo o histórico da reclamação sobre o não atendimento da CEG à solicitação de construção de ramal na residência do Sr. Heitor Wegmann da Silva Junior. Acrescenta que, em abril/11, aquela serventia recebeu a resposta da CEG informando que a previsão para a conclusão da construção do ramal que interligaria a rede de gás da CEG à casa do cliente seria junho de 2011, referida informação foi devidamente repassada ao cliente naquela época.

Entretanto, em 21/11/11, a Ouvidoria recebeu nova mensagem, via e-mail, do Sr. Heitor, com a informação de que "(...) a CEG, até hoje, não fez a instalação, e ainda (...) o fiscal da Prefeitura já esteve no local mais de 6 vezes, renovando a autorização para que a instalação fosse feita (...)". Referida mensagem foi repassada à Concessionária, sem que a mesma tenha respondido àquela serventia.

Conforme pude entender do contato havido entre a CAENE e o cliente, a partir dos e-mails e despachos constantes nos autos, embora a emissão da licença junto à Prefeitura tenha sido expedida em agosto de 2011, a construção do ramal somente foi concluída em 02/01/12 e a instalação do relógio realizada em 22/03/12.

[Assinatura]

Por isso, a Câmara Técnica de Energia se posicionou 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 13A¹).

A Concessionária, em suas considerações, se defende, justificando que a demora no atendimento ao cliente se procedeu em razão da necessidade de autorização da Prefeitura para que a instalação fosse feita. Por isso, entende que a CEG adotou todas as providências cabíveis para o caso em comento, devendo o presente processo administrativo ser arquivado.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no sentido de aplicação de penalidade em razão de a Concessionária ter desrespeitado às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão.

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 licença da Prefeitura, bem como em nenhum momento a CEG impugna as licenças renovadas desde o pedido inicial do 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 8987/95², 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.



¹ **- 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.

² **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.

Assim, restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em destaque, pois se mostra **INADMISSÍVEL** que a Concessionária demore aproximadamente **1 (um) ano** para atender a solicitação do cliente.

Pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, até porque este tipo de reclamação é recorrente nesta Agência, por isso, 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 na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16³, I⁴, 17⁵, VI⁶ e 18⁷, I⁸, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao prazo de atendimento ao usuário.

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

³ - "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:

(...)

⁴ - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁵ - 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:

(...)

⁶ - 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.

⁷ - 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:

(...)

⁸ - 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 1131

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Apuração de possível descumprimento
de Cláusula Contratual*

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-12/020.552/2011**, por unanimidade,

DELIBERA:

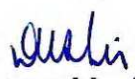
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao prazo de atendimento do usuário.

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.

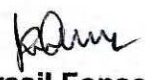
Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.


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