

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1140

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1140

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

Concessionária CEG - Ocorrências registradas na ouvidoria com mais de 30 dias. Prazo de atendimento aos usuários. 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-12/020.474/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, da seguinte forma:

i) Em relação à Ocorrência n.º 523468, aplicar multa de 0,0002% (dois décimos de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

ii) Em relação à Ocorrência n.º 523846, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

iii) Em relação à Ocorrência n.º 523891, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

iv) Em relação à Ocorrência n.º 524103, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

v) Em relação à Ocorrência n.º 524143, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente - Relator

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.474/2011

Data 11/10/2011 Fls.: 64

Rubrica: 



Processo n.º : E-12/020.474/2011.

Data de autuação: 11/10/2011.

Concessionária: CEG.

Assunto: Ocorrências registradas na ouvidoria com mais de 30 dias.
Prazo de atendimento aos usuários. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual.

Sessão Regulatória: 19/06/2012.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 275, tendo em vista a CI/OUVID n.º 57/2011, onde a Ouvidoria informou a existência das ocorrências n.º 523468, 523846, 523891, 524103 e 524143, todas com *status* de aberta por período superior à 30 dias.

As citadas ocorrências versam, respectivamente, sobre pedido de fornecimento de gás (Ocorrência n.º 523468), solicitação de religação do fornecimento (Ocorrência n.º 523846), instalação de medidor (Ocorrência n.º 523891), troca de medidor (Ocorrência n.º 524103) e transferência de titularidade (ocorrência n.º 524143).

Às fls. 05/12, a Ouvidoria acostou aos autos cópia dos históricos de atendimento dos usuários.

Posteriormente, foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG¹ e a Ouvidoria,² que anexou situação atualizada³ das ocorrências em apreço, bem como cópias dos *e-mails* trocados com a Concessionária CEG e os usuários.

Ato contínuo, a Câmara Técnica se manifestou⁴ aduzindo:

¹ Fls. 13 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º.532/11.

² Fls. 14.

³ Fls. 15/23 e 26/49.

⁴ Fls. 50/51.



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

"Tendo em vista os autos do processo, pode-se verificar que dentre as cinco ocorrências, nenhuma foi atendida em prazo inferior a 30 dias, sendo que a ocorrência N.º:523846 demorou 90 dias.

O exposto evidencia um descumprimento a Instrução Normativa CODIR n.º.019, de 16 de maio de 2011, Capítulo II, Art.2º, apresentada em trecho abaixo:

(...) Considerando também que houve um descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do CONTRATO DE CONCESSÃO, reproduzida em parte abaixo:

(...)Vale atentar para as ocorrências n.º.523468, 523891 e 524143, onde houve, além dos descumprimentos citados acima, o descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão, reproduzido em parte abaixo:

(...) Agrava-se, diante dos descumprimentos apontados, o não atendimento a Instrução Normativa CODIR N.º.019, de 16 de maio de 2011, levando também ao descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11 do Contrato de Concessão.

É o nosso Parecer."

Em reunião interna, através de Resolução n.º 275 de 24/01/2012,⁵o referido processo foi distribuído à minha Relatoria.

Em seguida, remeti os autos à Procuradoria⁶ desta Agência, que exarou parecer *in verbis*, concluindo:

⁵ Fls.52.



"(...) Isto posto, entendemos que o disposto no referido parecer da área técnica da Agência Reguladora, retrata inteiramente o descumprimento por parte da Delegatária, não só do instrumento concessivo, como também da Instrução Normativa acima citada.

Portanto, a nosso ver, a Concessionária CEG carece de aplicação das penalidades previstas no Contrato de Concessão, devendo antes de qualquer medida, serem os autos apreciados pelo departamento jurídico da Delegatária, em cumprimento ao devido processo legal. Art.5º inciso LIV, da Constituição da República Federativa do Brasil. (...) "

Às fls. 54, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais⁷, o que fez, sustentando:

"(...) Observa-se que, em geral, são casos em que restavam carentes de solução, por parte de terceiros, sobre os quais a Concessionária CEG não possui qualquer ingerência, etapa dos procedimentos de resolução dos casos em que representavam óbice aos seus devidos desfechos.

Deste modo, é do entendimento desta CEG que, no cômputo geral, por se tratarem de fatos exclusivos de terceiros, que fogem ao alcance dos diligentes esforços da Concessionária, não há que se falar em culpabilidade desta, algumas vezes sancionada até mesmo por deixar de cumprir prazos de atendimento por não encontrar o Cliente disponível na oportunidade de visita.

⁶ Fls.40.

⁷ Fls. 61/62.

Portanto, inexistindo o nexo de causalidade entre a conduta da CEG e o suposto deliberado descumprimento à Instrução Normativa CODIR 019, Capítulo II, Art. 2º, ou à Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, entende-se premente o arquivamento do presente feito sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária. (...) "

É o relatório.



José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente - Relator

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Pro:

E-12/020.474/2011

Data

11 / 10 / 2011

Fil:

68

Rubrica



Processo nº. : E-12/020.474/2011.

Data de autuação: 11/10/2011.

Concessionária: CEG.

Assunto: Ocorrências registradas na ouvidoria com mais de 30 dias.
Prazo de atendimento aos usuários. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual.

Sessão Regulatória: 19/06/2012.

VOTO

O processo em tela tem como objeto, análise das ocorrências nº. 523468, 523846, 523891, 524103 e 524143, todas com *status* de aberta por lapso temporal superior à 30 dias.

As referidas ocorrências versam, respectivamente, sobre pedido de fornecimento de gás (Ocorrência nº 523468), solicitação de religação do fornecimento (Ocorrência nº 523846), instalação de medidor (Ocorrência nº 523891), troca de medidor (Ocorrência nº 524103) e transferência de titularidade (ocorrência nº 524143).

Conforme depreende-se dos autos, tais ocorrências permaneceram por mais de 30 (trinta) dias na Ouvidoria desta Agência sem resposta satisfatória da Concessionária, senão vejamos:

- Ocorrência nº 523468, aberta em 19/07/2011 e solucionada em 28/10/2011. (Dias sem solução: 101);
- Ocorrência nº 523846, aberta em 03/08/2011 e solucionada em 28/10/2011. (Dias sem solução: 86);
- Ocorrência nº 523891, aberta em 04/08/2011 e solucionada em 21/10/2011. (Dias sem solução: 78);
- Ocorrência nº 524103, aberta em 12/08/2011 e solucionada em 07/10/2011. (Dias sem solução: 56);



- Ocorrência nº 524143, aberta em 15/08/2011 e solucionada em 07/10/2011. (Dias sem solução: 53).

Acertadamente, a CAENE¹ concluiu pelo descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 019, Capítulo II, artigo 2º,² no que tange aos prazos para envio de resposta pela Concessionária, bem como no que se refere a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Atentou ainda que, não obstante ao descumprimento do § 3º da Cláusula Primeira do Instrumento Concessivo, ocorreu também o descumprimento dos prazos de atendimento ao usuário, previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A.

Entendimento este acompanhado pela Procuradoria³ desta Agência, que ao final sugere, inclusive, aplicação de penalidade.

A CEG, mediante razões finais genérica, alega como tese de defesa o óbice criado por terceiros, todavia, sem o definir ou relacioná-lo à uma das ocorrências, mantendo-se no limite tênue e superficial das meras alegações.

Desta feita, não resta dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos na Instrução Normativa CODIR 019/2011 e no Anexo II, parte 2 – prazo de atendimento aos usuários – do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira.

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG, responsável pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho-Diretor:

¹ Fls. 50/51.

² "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria."

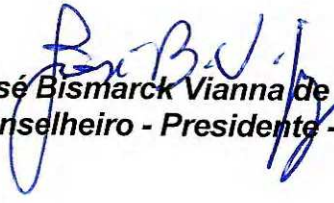
³ Fls. 53.



• Aplicar a Concessionária CEG as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, da seguinte forma:

- i) Em relação à Ocorrência n.º 523468, aplicar multa de 0,0002% (dois décimos de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- ii) Em relação à Ocorrência n.º 523846, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- iii) Em relação à Ocorrência n.º 523891, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- iv) Em relação à Ocorrência n.º 524103, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- v) Em relação à Ocorrência n.º 524143, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente - Relator

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.474/2011

Data 11/10/2011 Fm.: 71

Rubrica:



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1140

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

Concessionária CEG - Ocorrências registradas na ouvidoria com mais de 30 dias. Prazo de atendimento aos usuários. 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E – 12/020.474/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, da seguinte forma:

- i) Em relação à Ocorrência n.º 523468, aplicar multa de 0,0002% (dois décimos de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- ii) Em relação à Ocorrência n.º 523846, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- iii) Em relação à Ocorrência n.º 523891, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- iv) Em relação à Ocorrência n.º 524103, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- v) Em relação à Ocorrência n.º 524143, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

(Handwritten signatures and initials)

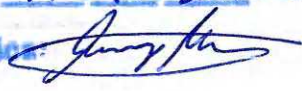
AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.474/2011

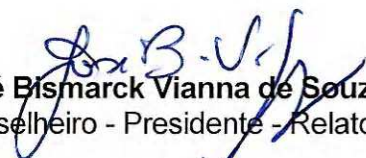
Data 11 / 10 / 2011 Fls.: 72

Rubrica: 

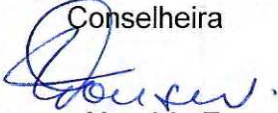


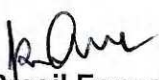
Art. 3º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente - Relator


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro