

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1146

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1146

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 524633.

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-12/020.511/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na IN CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data do registro da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA (02/09/2011), pelo descumprimento da Cláusula Primeira - Parágrafo 3º e Anexo II - parte 2 - item 13 “a” do ‘Contrato de Concessão, com base na cláusula dez do Instrumento Concessivo e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras

Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da 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

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

Processo nº: E-12/020.511/2011

Autuação: 10/11/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30
dias. Ocorrência nº524633.

Sessão Regulatória: 19 de junho de 2012

RELATÓRIO

Processo regulatório iniciado pela CI/OUVID N° 70/2011, em razão de haver na Ouvidoria, ocorrências há mais de 30 dias sem resposta da Concessionária.

Tal reclamação, originou-se em 02/09/11 devido a insatisfação da usuária ao solicitar religação do gás por diversas vezes, mas os técnicos não compareceram na data prevista.

Ela relata que na última visita agendada (02/09/11), entre 08h00 e 18h00, aguardou e somente foi informada sobre a impossibilidade da religação, no fim do dia.

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, a CEG informa que *"de acordo com o setor responsável, a previsão da obra necessária para o atendimento e liberação do fornecimento de gás é outubro/2011."*, pois *"foi identificado que a válvula do passeio do ramal externo não estava manobrável."*

Deste modo, a CEG informou à Ouvidoria, nova previsão de religação para o fim de setembro/2011, sendo prontamente orientada pela Ouvidora desta Agência em 16/09/11, de que o prazo para atendimento da solicitação é de 30 dias e que aguardaria informação da data de liberação do gás da usuária.

Em 11/11/11, quase dois meses após o último contato, a SECEX encaminha Ofício à CEG, para dar ciência do processo autuado, solicitando no prazo de cinco dias, informações quanto a solução do problema.

Em resposta ao ofício supracitado, a concessionária reitera a necessidade de reparar a válvula do passeio do ramal externo como motivo da demora e esclarece que após a devida manutenção da válvula, o medidor foi instalado e o fornecimento de gás devidamente liberado em 28/10/11.

A fim de comprovar as informações prestadas pela CEG, a Ouvidoria entrou em contato com a reclamante e confirmou que o *"fornecimento foi*

liberado em outubro/11. No entanto, mesmo após resolvido seu problema, ela recebeu duas ligações da CEG querendo agendar uma data para a ligação de seu gás. (...) Além disso, reclama que esteve na loja de atendimento da CEG por 16 vezes e, em nenhuma, conseguiu obter informações claras e adequadas aos seus questionamentos."

Ao analisar o histórico de atendimento ao cliente e despacho da Ouvidoria, a CAENE se manifesta no sentido de haver descumprimento à Cláusula Primeira - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão a aos prazos do anexo II - parte 2 - item 13a - Prazo de atendimento aos usuários.

A CAENE observa ainda, as diversas vezes que a consumidora esteve na loja da CEG sem conseguir informações claras e adequadas, além de agendamentos não cumpridos pela concessionária.

Em seu parecer, a Procuradoria corrobora com "o entendimento da CAENE, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais previstos no Anexo II do Instrumento Contratual", opinando pela aplicação de penalidade.

Por meio da Resolução do Conselho Diretor nº 294, de 03/05/12, o presente processo foi redistribuído à minha relatoria.

Intimada¹ a apresentar razões finais, a CEG expõe seus argumentos conforme correspondência DIJUR-E-913/2012, reiterando ter feito a devida adequação da válvula do passeio para voltar a fornecer gás à residência da usuária em 28/10/11.

Este é o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

¹ E-mail AGENERSA/ASSESS/RB nº 71, de 14/05/12.

Processo nº:	E-12/020.511/2011
Autuação:	10/11/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Registro de Ocorrência na Ouvidoria /AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 524633.
Sessão Regulatória:	19 de junho de 2012

VOTO

O caso em tela trata da reclamação da consumidora Maria Lourdes Andrade, registrada na ouvidoria da AGENERSA em 02/09/2011 sob o nº. 524633.

Nela, a usuária demonstra sua insatisfação ao tentar, por diversas vezes, agendar a religação do gás.

Com efeito, declara a consumidora que a equipe da CEG não compareceu nas datas previstas e que esperou a equipe da Concessionária¹, das 08h00 às 18h00, para somente no fim do dia ser informada da impossibilidade da religação.

Indagada pela Ouvidoria, a CEG informou, em 16/09/11, que a previsão para liberação do fornecimento de gás seria Outubro do mesmo ano.

Ao ser questionada sobre o motivo da demora para efetuar a religação, a CEG explicou que havia um reparo a ser feito na válvula do passeio do ramal externo, informando a antecipação do serviço para o fim de Setembro/11.

No mesmo dia da resposta supradita, a Ouvidora da AGENERSA orientou a Concessionária a atentar para o prazo contratual de 30 (trinta) dias para atendimento à Ouvidoria.

Ciente da instauração do presente processo Regulatório em 18/11/2011, a Concessionária apresenta a DIJUR - E - 2354/2011² para reiterar que foi necessário o reparo da válvula do passeio do ramal externo³, informando que em 28/10/11, após a devida manutenção, o medidor fora instalado e o fornecimento de gás devidamente liberado.

As informações prestadas pela CEG foram comprovadas pela Ouvidoria da AGENERSA que, ao contatar a reclamante, confirmou:

¹ Em 02/09/11

² De 25/11/2011.

³ Fato que a Concessionária informou ser o causador da demora

"fornecimento foi liberado em outubro/11. No entanto, mesmo após resolvido seu problema, ela recebeu duas ligações da CEG querendo agendar uma data para a ligação de seu gás (...) Além disso, reclama que esteve na loja de atendimento da CEG por 16 vezes e, em nenhuma, conseguiu obter informações claras e adequadas aos seus questionamentos." (Meu grifo)

Ao analisar os autos, a CAENE destacou que a consumidora esteve na loja da CEG por diversas vezes e não conseguiu as informações desejadas. Além disso, atesta que os agendamentos firmados com a reclamante não foram cumpridos pela concessionária, evidenciando o descumprimento do Contrato de Concessão.

Em seu parecer, a Procuradoria corroborou com o entendimento da CAENE quanto ao descumprimento dos prazos contratuais, em especial no que se refere à Cláusula Primeira - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão e Anexo II - parte 2 - item 13 a⁴ - Prazo de atendimento aos usuários. Opinou, então, pela aplicação de penalidade de caráter pedagógico.

Em razões finais, a CEG expôs seus argumentos, reiterando ter feito a devida adequação da válvula do passeio para voltar a fornecer gás à residência da usuária em 28/10/11. Salientou, ainda, que a usuária comprovou a liberação de fornecimento de gás à Ouvidoria.

Nada obstante a liberação do fornecimento de gás já ter sido feita, alegou que os contatos telefônicos posteriores referentes a agendamento do serviço se deram com o intuito de ratificar se a cliente já se encontrava atendida, considerando tal procedimento, excesso de precaução.

Com relação ao argumento da Procuradoria quanto a aplicação de penalidade, com caráter pedagógico, a CEG apresenta as seguinte defesas:

"(i) o eventual atraso no atendimento da solicitação do cliente se deu por fato fortuito, não ocasionado pela CEG (...)

(ii) aponta-se que, enquanto a CEG permanecia no tratamento da demanda, em momento algum a Sra. Ouvidora da AGENERSA permaneceu sem resposta às suas indagações."

Por fim, a CEG expôs que **"não há que se falar na imputação de qualquer sanção (...), haja vista seu diligente tratamento dispensado no caso em tela"**, porém, **"em virtude de mera eventualidade, sejam ultrapassados os argumentos esposados (...), entende-se que o presente caso pode ser adequado à (...) aplicação de penalidade de advertência."** (grifos como no original)

⁴ Serviços Obrigatórios - corte/religação em instalação existentes, 24 horas

Neste caso, comungo da mesma opinião proferida pela Câmara Técnica de Energia e Procuradoria, quanto à falta de eficiência no atendimento à reclamante e ao descumprimento do Contrato de Concessão.

Ademais, faltaram cortesia e qualidade na prestação dos serviços.

Isso porque o instrumento concessivo prevê o prazo de 24 horas para religação em instalações já existentes, sendo certo que do registro da usuária na Ouvidoria (02/09/11) até a religação do gás (28/10/11) passaram-se 56 dias.

E não há que se falar em fato fortuito, não demonstrado pela Concessionária para eximir sua responsabilidade.

Embora a Concessionária afirme que, *"em momento algum a Sra. Ouvidora da AGENERSA permaneceu sem resposta às suas indagações"*, verifica-se que do último contato feito pela Ouvidora desta Agência, com o intuito de alertar a CEG para o cumprimento do prazo de resposta de 30 dias, em 16/09/11⁵, transcorreram mais de dois meses, porquanto a Concessionária respondeu aquela serventia somente em 25/11/11, após tomar conhecimento da autuação deste processo, o que revela o descumprimento da IN CODIR nº 19.

Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na IN CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data do registro da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA (02/09/2011), pelo descumprimento da Cláusula Primeira - Parágrafo 3º e Anexo II - parte 2 - item 13 "a" do Contrato de Concessão, com base na cláusula dez do Instrumento Concessivo e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Assim voto.

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

⁵ Fl. 03.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1146

**CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE
OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/
AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.
OCORRÊNCIA Nº 524633.**

**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 E-12/020.511/2011, por unanimidade.**

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na IN CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa; no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data do registro da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA (02/09/2011), pelo descumprimento da Cláusula Primeira - Parágrafo 3º e Anexo II - parte 2 - item 13 "a" do Contrato de Concessão, com base na cláusula dez do Instrumento Concessivo e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

[assinatura]

[assinatura]

[assinatura]

Art. 4º. Deferminar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

[assinatura]
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator