

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1166

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1166

DE 26 DE JULHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº 525079.

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-12/020.519/2011, 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, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 17, VI, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor) 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 - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho 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-12/020.519/2011*
Autuação: *10/11/2011*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais de
30 dias. Ocorrência 525079.*
Sessão Regulatória: *26 de julho de 2012*

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 70/2011, de 07/11/11, que trata da ocorrência nº. 525079, registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Naquele documento, a Ouvidora registra que o "(...) Cliente reclama da CEG, pois a mesma informa que solicitou uma manutenção do seu fogão com a Cia. Cliente relata que foi passado o valor do orçamento de R\$ 65,00, sendo afirmado pela atendente que não haveria a necessidade de trocar nenhuma peça do fogão. Cliente agendou a visita, e ao chegar local, técnicos cobraram o valor de R\$ 125,00 apenas pela manutenção, além de solicitar varias exigências. A mesma informa que entrou em contato com a Cia, que passou que a informação está equivocada com relação a valores, e que ela ainda deveria aguardar o prazo de 10 dias úteis para apuração do caso. Cliente relata muitos transtornos e solicita a esta Cia solução e providencias urgente".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 590 de 11/11/2011, comunicou 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-2358/2011, de 25/11/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/SECEX nº. 590, esclarecendo que, "(...) em relação a ocorrência 525079, trata-se de serviço prestado pela empresa Gás Natural Serviços (GNS). Considerando que a GNS é uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, encaminhada à CEG, sobre serviço executado por aquela empresa, a Concessionária realiza a intermediação visando, tão somente, o atendimento da solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários do serviço de distribuição de gás canalizado".

Prossegue aduzindo que "(...) Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, a CEG repassa para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço, por livre escolha do cliente. No entanto, desde já ressaltamos, que a CEG pode não possuir completa informação sobre as operações da GNS, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa".

Por fim, conclui a CEG que "(...) no caso solicitado, a resposta ao questionamento do cliente, fornecida pela GNS, é a seguinte: *"A reclamação do cliente é improcedente. De acordo com a gravação, cliente foi devidamente orientado com relação à taxa de visita e orçamento, caso fosse necessário"*.

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.

A Ouvidoria desta Agência, em seu despacho de fls.07, esclarece que "(...) a ocorrência foi enviada à CEG em 23/09/11 e só foi respondida em 28/11/11, mais de 2 meses depois, caracterizado descaso com o órgão regulador. (...) Informo ainda que enviei email ao cliente reclamante para confirmar se o problema estava resolvido (ver.fl.08), mas não tive retorno".

Às fls.08, a Câmara Técnica desta Agência ofereceu seu parecer, datado de 28/12/11, informando que estamos de acordo com a Ouvidoria que houve total descumprimento dos prazos Contratuais.

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

Em 29/12/11 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada nos autos.

Às fls. 11/12, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...) Versa os autos sobre a ocorrência nº 525079, aberta em 22/09/2011, e que trata da demora da Concessionária CEG em atender a uma solicitação (...) de usuária, com conflitos de valores orçados para o serviço, além de demora no deslinde da questão. Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria da Agenersa pendente de resposta há mais de 30 dias". Assim, "(...) corroboramos com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Restou evidenciado pelo que consta dos autos, que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, especialmente às que estão dispostas no Anexo II, Parte 2, e ainda no tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995". Por fim, opina a Procuradoria "(...) pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG".

Em 15/12/11, foi acostado ao presente processo o e-mail enviado pela Ouvidoria à Sra. Ana Carolina, solicitando confirmação se o problema foi devidamente atendido pela Concessionária CEG. No dia 02/03/12 a cliente respondeu aquela serventia informando que "(...) **Devolveram o dinheiro da visita, que era o mínimo a ser feito. Nesse caso, pode fechar a ocorrência**". (grifo nosso)

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 33/12, em 05/03/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 18, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-511/2012, de 13/03/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 33/12 de 05/03/12, informando que "(...) A CEG reitera os esclarecimentos apontados na Carta DIJUR-E-2358/2011, na qual informou que a ocorrência 525079, trata de serviço prestado pela empresa Gás Natural Serviços (GNS). Sendo esta, uma empresa privada e independente" e que "(...) de acordo com a GNS, A reclamação do cliente é improcedente. Já que de acordo com a gravação, o cliente foi devidamente orientado com relação à taxa de visita e orçamento, caso fosse necessário".

Acrescenta a CEG que "(...) envidou todos os esforços para intermediar junto a GNS a solução das solicitações do cliente, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado desta forma, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes". Por fim, requer a Concessionária que "(...) seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem aplicação de qualquer sanção".

Cabe informar que a Ouvidoria desta Agência, através de contato telefônico com a cliente, confirmou a devolução do valor cobrado pela visita e informou que a usuária não efetuou, ainda, a manutenção do fogão com empresa particular.

Através do escritório Siqueira Castro Advogados, a Concessionária protocoliza a petição, datada de 17/04/12, requerendo à esta Relatoria a retirada do presente processo da pauta da Sessão Regulatória do dia 19/04/12, o que foi deferido e informado por meio do ofício AGENERSA/MF nº. 57/12.

Por ocasião da sessão regulatória de 24/05/12, os autos foram novamente retirados da pauta ante a contribuição, através da sustentação oral, do ilustre Dr. Carlos Roberto Siqueira Castro sobre o presente processo e os registrados como E-12/020.053/2012, E-12/020.514/2011, E-12/020.365/2011 e E-12/020.583/2011, bem como do pedido de vista da Conselheira Darcília Leite no processo E- 12/020.053/2012, anteriormente citado, também de minha relatoria.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.519/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com
mais de 30 dias. Ocorrência
525079.
Sessão Regulatória: 26 de julho de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação da Sra. Ana Carolina Moreira formulada em nome do cliente, Sr. Antonio Roberto Altomar, contra a Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 525079¹.

Frise-se que tal ocorrência encontrava-se listada da Ouvidoria há mais de 30 (trinta) dias sem resposta da Concessionária, apesar daquela serventia ter enviado cobrança à Delegatária.

Na ocorrência ora em análise, o cliente reclama na demora da Concessionária em atender a sua solicitação de manutenção em seu fogão, com conflitos de valores orçados para o serviço, além da demora no deslinde da questão.

A CEG, em suas considerações, ressalta que o serviço foi prestado pela empresa Gás Natural Serviços S/A (GNS), que, embora faça parte do mesmo grupo, é uma firma privada e independente e a Concessionária não detém completa informações sobre as operações realizadas por aquela, que é contratada por livre escolha do cliente.

Por isso, repassa para esta Agência a resposta dada pela empresa GNS, qual seja: "A reclamação do cliente é improcedente. De acordo com a gravação, cliente foi devidamente orientado com relação à taxa de visita e orçamento, caso fosse necessário".

Através do escritório Siqueira Castro Advogados, a Concessionária protocoliza a petição, datada de 17/04/12, requerendo a esta Relatoria a retirada do presente

¹ "(...) Cliente reclama da CEG, pois a mesma informa que solicitou uma manutenção do seu fogão com a Cia. Cliente relata que foi passado o valor para do orçamento de R\$ 65,00, sendo afirmado pela a atendente que não haveria a necessidade de trocar nenhuma peça do fogão. Cliente agendou a visita, e ao chegar local, técnicos cobraram o valor de 125,00 apenas pela manutenção, além de solicitar varias exigências. A mesma informa que entrou em contato com a Cia, que passou que a informação esta equivocada com relação a valores, e que ela ainda deveria aguardar o prazo de 10 dias úteis para apuração do caso. Cliente relata muitos transtornos e solicita a esta Cia solução e providencias urgente".

processo da pauta da Sessão Regulatória do dia 19/04/12, o que foi deferido e informado por meio do ofício AGENERSA/MF nº. 57/12.

Por ocasião da sessão regulatória de 24/05/12, os autos foram novamente retirados da pauta ante a contribuição, através da sustentação oral, do Dr. Carlos Roberto Siqueira Castro sobre o presente processo e os registrados como E-12/020.053/2012, E-12/020.514/2011, E-12/020.365/2011 e E-12/020.583/2011, bem como do pedido de vista da Conselheira Darcília Leite no processo E-12/020.053/2012, anteriormente citado, também de minha relatoria.

Destaco que parte da matéria abordada nestes autos foi alvo de enfrentamento por aquela Conselheira (Processos nº. E-12/020.449/2010 / E-12/020.514/2011 / E-12/020.053/2012), onde expôs de forma minuciosa em seus votos os argumentos apresentados pela Concessionária, referida proposição foi seguida, por unanimidade, pelo Conselho-Diretor desta Agência, por isso, uma vez mais filio-me daquele entendimento e peço permissão para utilizá-lo como fundamento do meu voto.

Entendo que a resolução deste processo regulatório passa pela análise do Contrato de Concessão firmado entre o Poder Concedente Estadual e a Concessionária CEG, considerando que a atuação da AGENERSA, de natureza infra-contratual, deva observar os diversos dispositivos constantes naquele instrumento concessivo.

Ressalte-se, de início, que o serviço de assistência técnica não se confunde com serviço público, em razão de não se revestir do requisito da essencialidade, característica de tal modalidade de serviço.

Assim, o serviço de assistência técnica por não ser essencial à coletividade, conclui-se pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido à livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das Concessionárias sob nossa regulação.

Entretanto, embora a Cláusula Primeira² restrinja o serviço público delegado à exploração de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, não se pode deixar de atentar para as demais cláusulas contratuais.

Apesar do serviço reclamado, objeto destes autos, não ser objeto essencial da Concessão, conforme acima já exposto, referida atividade encontra-se inserida na letra "B", parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão³. *[Assinatura]*

² - "(...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONARIA, dos Serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto no 23227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg.1, edição de 13 de junho de 1997"

³ - **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;

Desta forma, em sendo solicitada para execução de tal atividade, a Concessionária deve prestá-la no prazo de 48 horas, uma vez que, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação e responsabilidade, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

Portanto, inafastável o dever desta Autarquia de exigir que a prestação de serviço de assistência técnica seja disponibilizada pela Concessionária, eis que a faculdade prevista no Contrato de Concessão se dirige ao usuário, exercendo, nesse *mister*, sua competência fiscalizadora.

Por isso, entendo que a Concessionária infringiu dispositivos contratuais, passível, desta forma, de aplicação de penalidade.

Apesar dos esclarecimentos da Concessionária nos autos em 25/11/11, a Ouvidoria desta Agência, somente, obteve a resposta de sua solicitação (22/09/11) em 28/11/11, ou seja, mais de 2 (dois) meses após a abertura da ocorrência, caracterizando um descaso com este Órgão Regulador.

Da mesma forma, entendo como infração contratual o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil (IN-CODIR Nº 019⁴), merecendo da mesma forma aplicação de penalidade.

- ♦ 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.

B) Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- ♦ conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;
- ♦ detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;
- ♦ elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;
- ♦ serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ conversão de equipamentos industriais, indeterminado.

Prazos para os itens "A" e "B": O prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses.

⁴ Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

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

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

1. 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

Importante destacar que, a Ouvidoria, através do contato telefônico com o cliente, esclareceu nos autos que a ocorrência foi solucionada, com a devolução do valor da visita. Apesar de todo o ocorrido, o cliente não efetuou ainda a manutenção em seu fogão com empresa particular, mas que isso está sendo providenciado.

Pelo exposto, a penalidade de multa reúne fundamentos para sua aplicação e, 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, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art.17, VI⁵ e art. 18, I⁶, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II- Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor) e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

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

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:

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 AGENERSA, 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:
(...)

VIII. 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

DE 26 DE JULHO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525079.*

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-12/020.519/2011, por unanimidade,

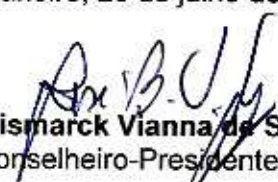
DELIBERA:

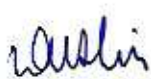
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 17, VI, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, letra B -Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor) 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.

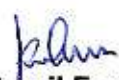
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro