

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1176

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1176

DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/ AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102.

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 nº. E-12/020.521/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 00001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17. inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, combinado com o § 3º da Cláusula Primeira, e ainda, dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, devido ao descumprimento do prazo para a ligação do ramal.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, devido à cobrança indevida dos valores deixados pelo usuário anterior.

Art. 3º - Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho 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

Processo n.º : E-12/020.521/2011.
Data de autuação: 10/11/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102.

Sessão Regulatória: 26/07/2012.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado a partir de Correspondência Interna da Ouvidoria n.º 70/2011, destinada à Secretaria Executiva, solicitando abertura dos processos listados, com ocorrências registradas e sem resposta por mais 30 dias.

Informada da autuação do processo, às fls. 05, a Concessionária se pronunciou:

"O Ofício em referência informou à CEG sobre a autuação do processo em questão, para tratar da ocorrência n.º 525102, que constaria como pendente de resposta no sistema da Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 (trinta) dias.

Nesse sentido, informamos que a solicitação da cliente foi atendida em 03 de outubro do corrente ano, oportunidade em que foi realizada a conversão do aparelho."

Ato contínuo, a Ouvidoria encaminhou os autos à CAENE com as seguintes considerações:

"(...) a ocorrência foi enviada à CEG em 26/09/11, mas só foi respondida em 28/11/11, 2 meses depois, caracterizando descaso com o órgão regulador.

Em contato com o cliente reclamante, confirmei que o problema foi solucionado, embora com atraso.

Junto, às fls. 07 e 08, cópia da resposta da CEG e do histórico da Ocorrência."

De acordo com Resolução do Conselho Diretor nº 265/2011, o presente processo foi distribuído a minha Relatoria e recebido em meu gabinete.

Por intermédio de minha assessoria, expediu-se ofício à Concessionária e à Cliente para informar da Reunião de Conciliação.

Em resposta ao convite, a Concessionária fez os seguintes comentários às fls. 15/17:

"Ocorre que, após análise dos processos acima listados, ficou constatado que todos os casos já foram devidamente solucionados e o resultados do tratamento dispensado já informado nos autos dos respectivos processos (...)."

Em 31/01/2012, realizou-se a Reunião de Conciliação, onde a Concessionária afirmou que o relato foi solucionado. Tal informação foi confirmada pelo usuário, que relatou só ter o seu fornecimento de gás regularizado após 30 dias da primeira solicitação.

Posteriormente, os autos retornaram a minha Assessoria que, em ato contínuo, remeteu-os à Câmara de Energia, que se pronunciou, *in verbis*:

" (...) Descumprimento ao Capítulo II da Instrução Normativa CODIR nº 019, de 16/05/11 (prazos p/ o envio de respostas fornecidas pelas Concessionárias).

Rúbrica

Descumprimento do prazo contratual referente ao Anexo II - Parte 2 - Item 13A (prazos de atendimento aos usuários - serviços obrigatórios)

Descumprimento da Cláusula 1ª - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão."

Os autos foram remetidos à Procuradoria, que se pronunciou nos seguintes termos:

" Da análise do processo em epígrafe podemos vislumbrar que a concessionária não respeitou o prazo para o atendimento do pleito do cliente, bem como o tratamento dispensado à Ouvidoria desta agência foi inadequado, estas atitudes da concessionária não se coadunam com base a principiologia dos serviços públicos, elencado na Lei 8.987/95, lembrando que a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR/AGENERSA nº 19/2011.

Por fim, tendo em mente que a AGENERSA tem como função institucional a regulação dos serviços públicos concedidos de gás canalizado, ou seja, sabe 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.

Considerando o exposto, corroboramos com o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às

Rúbrica

normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão."

Em 09/04/2012, a Concessionária foi intimada a apresentar razões finais no prazo de 10 (dez) dias.

Por solicitação, remeteram-se os autos à SECEX, cuja finalidade era disponibilizar cópia à Concessionária para apresentação de razões finais, o que ocorreu em 01/06/2012.

Através da DIJUR-E-958/2012, a Concessionária apresenta suas razões:

" Ato contínuo, a CEG faz uso da presente para esclarecer os apontamentos levantados na Reunião de Conciliação, realizada em 31/01/2012, onde o Sr. Alexandre Cunha de Oliveira informou que na oportunidade da solicitação de ligação de gás teve que pagar 03 contas do morador antigo.

O Sr. Jorge Calfo, Gerente da CAENE, questionou o porquê desse procedimento, uma vez que a conta fica vinculada ao CPF e não ao imóvel.

Neste sentido, insta esclarecer que, de fato, é do conhecimento desta Concessionária que as dívidas estão atreladas ao CPF dos titulares, no entanto, o novo morador deve apresentar documentação comprobatória de entrada no imóvel para que a transferência seja realizada.

No caso desse cliente não foi identificada informação sobre o envio de tal documentação. Na condição informada, ele providenciou o pagamento das faturas, a transferência foi

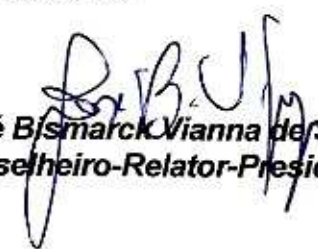


realizada e o mesma percebeu ressarcimento pela Prefeitura quanto aos valores cobrados.

Sendo assim, conforme esclarecido, não resta materializada qualquer infração na conduta da Concessionária, haja vista que não foi juntada a comprovação necessária para o tratamento devido, cabendo, desta forma, o arquivamento do presente processo sem a imputação de qualquer sanção em desfavor desta Delegatária."

Retornando os autos à Assessoria deste Relator, remeteram-se os mesmos à conclusão e elaboração do voto.

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Relator-Presidente

Processo nº. : E-12/020.521/2011.
Data de autuação: 10/11/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102.
Sessão Regulatória: 26/07/2012.

VOTO

Trata-se de processo instaurado a partir de Correspondência Interna da Ouvidoria nº 70/2011, destinada a Secretaria Executiva, solicitando a abertura dos processos relativo as ocorrências registradas na Ouvidoria e sem resposta por mais 30 dias.

Na vertente hipótese, o cliente solicitou fornecimento de gás em sua residência.

Em 31/01/2012, realizou-se a Reunião de Conciliação, onde a Concessionária afirmou que a ocorrência foi solucionada. Tal informação foi confirmada pelo usuário, que relatou só ter o seu fornecimento de gás regularizado 30 (trinta) dias após da primeira solicitação, mediante pagamento das dívidas do usuário anterior, afirmando ainda que os inúmeros agendamentos não foram honrados pela Concessionária.

Em prosseguimento, a Câmara de Energia apontou os descumprimentos dos prazos Contratuais, bem como descortesia da Concessionária com o cliente e com esta Agência.

Na mesma linha, a Procuradoria corrobora com o entendimento da CAENE e afirmou que as atitudes da Concessionária não se coadunam com as bases principiológicas dos serviços públicos, lembrando que a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR/AGENERSA nº 19/2011.

Em razões finais, aduz a Concessionária que as dívidas encontram-se atreladas ao CPF dos titulares, entretanto, no caso desse cliente, não foi identificada

informação sobre o envio da documentação necessária para comprovar sua entrada no imóvel. Na condição informada, ele providenciou o pagamento das faturas, sendo a transferência realizada.

Passando a análise do caso em tela, algumas situações devem ser compreendidas separadamente:

A primeira, são os impasses experimentados pelo usuário quanto ao atendimento do pleito da fornecimento de gás;

A segunda, consiste na forma arbitrária que a Concessionária se utilizou para fazer a cobrança das parcelas em atraso deixadas pelo usuário anterior;

Quanto a primeira, é necessário esclarecer que:

- (i) em **10/09/12** ocorreu a primeira solicitação para que fosse religado o ramal;
- (ii) o primeiro agendamento foi para o **dia 23/09/12**, remarcando para **28/09/12**, sendo que nenhum desses agendamentos foram cumpridos pela Concessionária;
- (iii) o cliente só teve seu fornecimento regularizado em **03/10/12**, ou seja, **quase 30 (trinta) dias depois da primeira solicitação**.

Portanto, a conduta adotada pela Concessionária não leva a outra conclusão, senão seu completo descaso com a solicitação do usuário, configurando latente falha na prestação dos serviço, além do evidente descumprimento às normas, princípios e prazos dispostos no Instrumento Concessivo.

Dessa maneira, deixando de comprovar sua ausência de responsabilidade no caso em tela, resta configurada a falha na prestação do serviço, o que atrai à Concessionária a aplicação das penalidades por inobservância do que reza a Cláusula Quarta, dos princípios de eficiência e de qualidade previstos no §3º da Cláusula Primeira, e ainda, dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13 A, todos do Contrato de Concessão.

A segunda hipótese, é claro o abuso da Concessionária em condicionar o fornecimento à quitação dos débitos do ex-titular. É pacificado o entendimento onde, o novo titular, não responde pelos débitos relativo ao período anterior à data em que

f

passou a ocupar o imóvel. Conforme zelam as normas de defesa do consumidor, os débitos estão vinculados ao CPF do usuário, não sendo possível nenhuma alegação contrária da Concessionária.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria direcionadas a apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária, na qual corroboro e sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, combinado com o § 3º da Cláusula Primeira, e ainda, dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, devido ao descumprimento do prazo para a ligação do ramal.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, devido à cobrança indevida dos valores deixados pelo usuário anterior.
- Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente/Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1176

DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias.
Ocorrência n.º 525102.

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-12/020.521/2011**, por unanimidade,

DELIBERA:

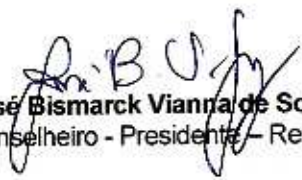
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, combinado com o § 3º da Cláusula Primeira, e ainda, dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, devido ao descumprimento do prazo para a ligação do ramal.

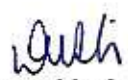
Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, devido à cobrança indevida dos valores deixados pelo usuário anterior.

Art. 3º - Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Julho 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