

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1177

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1177

DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/ AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525198.

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-12/020.522/2011, 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 nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 525198 e na demora ao atendimento a solicitação da Ouvidoria desta Agência.

Art. 2º - Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - 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-12/020.522/2011.
Data de autuação: 10/11/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525198.

Sessão Regulatória: 26/07/2012.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado a partir de Correspondência Interna da Ouvidoria n.º 70/2011, destinada a 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 pronuncia:

"O Ofício em referência informou à CEG sobre a autuação do processo em questão, para tratar da ocorrência n.º 525198, que constaria como pendente de resposta no sistema da Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 (trinta) dias.

(...)

Nesse sentido, informamos que o cliente notificou a CEG buscando a regularização da sua instalação gás. Em 10 de outubro do corrente ano foi realizada a visita que identificou a inexistência de escapamento, não havendo qualquer reparo a ser feito. Posteriormente, a CEG entrou em contato com a representante do cliente no local e a mesmo demonstrou satisfação com o atendimento."

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

"(...) a ocorrência foi enviada à CEG em 27/09/11, mas só foi respondida em 28/11/11, 2 meses depois, caracterizando descaso com o órgão regulador.

Em contato com o cliente reclamante, verifiquei que, ao contrário do que informou a CEG na resposta, de não ficou satisfeito com o atendimento prestado, já que informou que 'por incompetência, irresponsabilidade e falta de respeito ao consumidor', ficou sem gás por mais de um mês.

Junto, às fls. 08,09 e 10, cópia da resposta da concessionária e dos e-mails trocados com o cliente."

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, à Concessionária, fez os seguintes comentários às fls 17/19:

" 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 caso em tela foi solucionado, aproveitando a oportunidade para reiterar os termos da manifestação de fls.17/19.

Posteriormente os autos retornaram a minha assessoria que, em ato contínuo, remeteu-os à Câmara de Energia que se pronunciou, às fls. 22:

"(...)

Houve um descumprimento da Concessionária da Cláusula 1ª - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão (atendimento não satisfatório ao cliente)

Descortesia à Ouvidoria da AGENERSA, quanto ao atraso se envio das respostas a esse órgão - Instrução Normativa CODIR nº 019, de 16/05/11 - Capítulo II.

Através do ofício DIJUR-E-2351/11, de 25/11/11, a Concessionária informa que em 10/10/11 foi realizada a visita ao cliente, na qual foi identificada a não existência de escapamento não havendo qualquer reparo a seu respeito. 'Posteriormente a CEG entrou em contato com a representante do cliente no local e a mesma demonstrou satisfação com o atendimento.

Às fls. 09, em 29/11/11, o cliente informa que: 'em momento algum nos sentimos satisfeitos com a CEG. Se lhe falaram isso mentiram, ou no mínimo agiram de má fé'.

Houve também um descumprimento do Prazo Contratual (anexo II - Parte 2 - Item 13A) "

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

" Houve controvérsia nas informações, de um lado a Concessionária CEG informa às fls. 06, que o cliente ficou satisfeito com o atendimento, e fls. 07, a Ouvidoria registra o contrário do que informou a concessionária CEG, informando que o cliente não ficou satisfeito com atendimento, às fls. 07.

Às fls. 09, a cliente através de e-mail, noticia todo o seu descontentamento para com a Delegatária, confirmando assim os dizeres da Ouvidoria da AGENERSA.

(...)

Isto posto, temos a dizer que, embora não tendo o cliente comparecido a bem lançada Instrução Normativa de nº 20/2011, estamos inteiramente de acordo com o Parecer da CAENE de fls. 22, recomendando a aplicação das penalidades ali dispostas."

Em 09/04/2012, a minha assessoria emitiu ofício notificando a Concessionária a apresentar sua considerações no prazo de 10 dias.

Através da DIJUR-E-707/12, a Concessionária apresentou suas razões:

"Conforme consta nos autos, informamos anteriormente que o cliente notificou a CEG buscando a regularização da sua instalação de gás, e que em 10 de outubro de 2011 foi realizada uma visita que identificou a inexistência de escapamento, não havendo qualquer reparo a ser feito.

Posteriormente a CEG entrou em contato com a representante do cliente no local e a mesma demonstrou satisfação com o atendimento."

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 n.º : E-12/020.522/2011.
Data de autuação: 10/11/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525198.
Sessão Regulatória: 26/07/2012.

VOTO

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

Na vertente hipótese, o cliente solicitou a regularização de seu fornecimento de gás haja vista possível vazamento e, mesmo após solucionado, restou comprometida prestação do serviço da Concessionária que descumpriu os parâmetros da eficiência e os prazos previstos no Contrato de Concessão.

A Concessionária se pronunciou afirmando que em 10 de outubro de 2012, foi realizada visita ao cliente sendo identificado a inexistência de escapamento, não havendo qualquer reparo a ser feito. Posteriormente, afirma que entrou em contato com a representante do cliente no local e o mesmo demonstrou satisfação com o atendimento.

Ato contínuo, a Ouvidoria relatou que a ocorrência foi enviada à CEG em 27/09/11, mas só foi respondida em 28/11/11, ou seja, 2 (dois) meses depois, caracterizando descaso com este ente regulador.

A Ouvidoria aproveitou a oportunidade, para informar que, em contato com o cliente reclamante, verificou, ao contrário do que informou a CEG em sua resposta, que o cliente não ficou satisfeito com o atendimento prestado, afirmando ter permanecido sem gás por quase um mês.

Em 31/01/2012, realizou-se a Reunião de Conciliação, onde a Concessionária afirmou que o caso foi solucionado. Vale ressaltar que o reclamante não compareceu à reunião mesmo tendo sido regularmente notificado.



Para uma análise mais aprofundada, remeti os autos novamente à CAENE afim de obter pronunciamento detalhado. Em resposta à CAENE teceu comentários quanto as sanções a serem aplicadas à Concessionária.

Os autos foram remetidos à Procuradoria, que se pronunciou no sentido de acordar inteiramente com o Parecer da CAENE, recomendando a aplicação das penalidades ali dispostas.

A Concessionária, em sua razões finais, novamente se posiciona no sentido de que a regularização do fornecimento de gás do cliente aconteceu em 10 de outubro de 2011, através de visita que identificou a inexistência de escapamento.

Consta nos autos, fls. 29/31, carta da Concessionária protocolizada no dia de ontem (25/07/2012), requerendo a retirada do presente processo da pauta desta Sessão Regulatória. Tal pedido, fundamenta-se em alegação de cerceamento de defesa pela não apresentação de razões finais e manifestação, acerca do parecer da Ilma. Procuradoria, de fls. 24.

Ocorre que, conforme consta nos autos às fls. 26/27, encontram-se presente as razões finais da Concessionária, que demonstra o cumprimento do princípio da ampla defesa, ora invocado, não havendo cerceamento algum.

Assim, passando a análise de mérito, duas situações devem ser compreendidas separadamente. A primeira, consiste nos impasses experimentados pelo usuário quanto ao pleito de regularização da situação junto à Concessionária. Já a segunda, é a demora injustificada na adoção das providências e desrespeito ao ente regulador.

Quanto a primeira, é necessário esclarecer que:

(i) em 09/09/11 ocorreu a primeira solicitação para que fosse religado o ramal;

(ii) o cliente solicitou orçamento para a regularização do supracitado, pela primeira vez em 12/09/11, remarcando para 21/09/11, 23/09/11 e 27/09/11, sendo que nenhum desses agendamentos foram cumpridos pela Concessionária;

(iii) o cliente só teve seu fornecimento regularizado em 10/10/11, ou seja, quase 30 dias depois.



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 do serviço, além do evidente descumprimento às normas, princípios e prazos dispostos no Instrumento Concessivo.

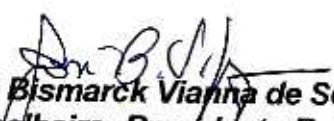
Nessa linha, resta configurada a falha na prestação do serviço por parte da Concessionária, o que atrai a aplicação das penalidades por inobservância do que reza a Cláusula Quarta, dos princípios de eficiência e de qualidade previstos no § 3º da Cláusula Primeira, e ainda, dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13 A, todos do Contrato de Concessão.

Na segunda hipótese, é notório o descumprimento do Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011.

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 nº 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº 525198 e na demora ao atendimento a solicitação da Ouvidoria desta Agência.
- Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro -Presidente-Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º _____

DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias.
Ocorrência n.º 525198.

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-12/020.522/2011**, por unanimidade,

DELIBERA:

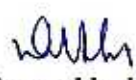
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º 525198 e na demora ao atendimento a solicitação da Ouvidoria desta Agência.

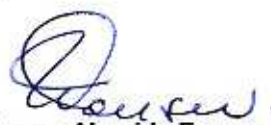
Art. 2º - Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

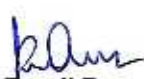
Art. 3º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

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