

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1195

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1195

DE 26 DE JULHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência no 526334.

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-12/020.623/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa 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 0,0001% (hum décimo 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 (08/11/2011), 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 SECEX juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

Processo nº:	E-12/020.623/2011
Autuação:	20/12/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 526334.
Sessão Regulatória:	26 de julho de 2012

RELATÓRIO

Processo regulatório iniciado pela SECEX em razão da CI/OUVID N° 98/2011, instaurado para apurar possível descumprimento contratual relacionado à ocorrência 526334.

Na referida correspondência interna, a Ouvidoria solicita orientações de como proceder em relação à ocorrência supracitada, enviada à CEG em 08/11/2011 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento a uma solicitação de ligação de gás efetuada no final de outubro de 2011.

Relata, em sequência, que em 13/12/11, mais de 01 (um) mês depois, a Concessionária respondeu que o fornecimento de gás foi liberado em 17/11/2011, de acordo com as normas exigidas pelo R.I.P.

A Ouvidoria registra, ainda, que em SNS enviada no dia 15/12/11 solicitou à Concessionária esclarecimentos acerca da demora no atendimento, "(...) perguntando a data em que o cliente fez contato com a CEG e quando ela esteve no local para vistoria" mas, 01 (um) dia depois, recebeu a resposta da Concessionária reiterando a informação de que o fornecimento de gás foi liberado em 17/11/2011 e esclarecendo que, em contato com a cliente, ficou demonstrada a satisfação com o atendimento prestado.

Conclui que restou claro "(...) mais um exemplo de descaso da Concessionária com seus clientes e com a Ouvidoria desta Agência Reguladora (...)", tanto no que se refere à demora para atender a uma solicitação de fornecimento de gás, quanto no atraso em responder ao Regulador, "(...) além da recusa em prestar a esta Ouvidoria maiores esclarecimentos com relação ao ocorrido."

Despacho da Ouvidoria à fl. 06/verso, informando à CAENE que, em contato com a cliente, verificou "(...) que não foi necessário realizar nenhum serviço no imóvel para ligação do gás."

Através de parecer técnico, a CAENE informa que, em contato telefônico com a cliente, esta informou que o gás foi ligado em 17/11/11, que não houve

necessidade de realizar serviço no imóvel e que ocorreu demora no atendimento.

Com relação a resposta da Concessionária à Ouvidoria, a CAENE a considera lacônica, pois não responde às perguntas solicitadas, nem justifica a demora no atendimento.

Por fim, atesta que houve descumprimento da Instrução Normativa CODIR Nº019 - capítulo II, e demora para o atendimento à cliente no fornecimento de gás, com o descumprimento de prazo contratual.

Por meio da Resolução do Conselho Diretor nº 274, de 05/01/12, o presente processo foi distribuído à minha relatoria, sendo intimada, a CEG, para apresentar suas considerações.

Através da DIJUR-E-549/12, a CEG discorda do parecer da CAENE quanto ao descumprimento da IN nº19, pois em nenhum momento deixou de responder a Ouvidoria da AGENERSA e nenhuma resposta fornecida ultrapassou o prazo de 30 (trinta) dias.

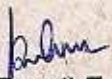
Além disso, informa que a solicitação da cliente data do final de outubro de 2011 e a ligação de gás foi feita em 17/11/11, ou seja, aproximadamente quinze dias depois, entendendo que o presente processo deve ser encerrado por perda de objeto.

Às fls. 14/15, a Procuradoria analisa 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 (...)" e que "(...) tais condutas por parte da concessionária não se coadunam com a base principiológica dos serviços públicos, elencados na Lei 8.987/95."

Lembra que a inércia da CEG perante a Ouvidoria é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR Nº019/2011 e corrobora com o parecer da CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram as normas contratuais, "(...) estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão."

Instada a apresentar razões finais, a CEG reitera as razões já apresentadas.

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº:	E-12/020.623/2011
Autuação:	20/12/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 526334.
Sessão Regulatória:	26 de julho de 2012

VOTO

Cuida-se de processo instaurado para atender à reclamação da usuária Mercedes Natel de Oliveira, autuada sob o nº. 526334.

Nela, a consumidora relata no dia 08/11/11, que há quinze dias havia solicitado ligação de gás em sua residência, ou seja, no dia 24/10/11, porém só obteve o primeiro contato da Concessionária em 04/11/11, quando foi solicitado pelo atendimento da CEG, que a consumidora aguardasse novo contato para tratar da sua solicitação.

O esperado retorno não ocorreu, gerando então, a insatisfação causadora da reclamação nesta Agência Reguladora.

Diante da reclamação da consumidora, a Ouvidoria, destacou que solicitou providências à Concessionária e somente obteve resposta mais de um mês após, quando a CEG respondeu que *"o gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo RIP, no dia 17/11/11."*

Diante de tal fato, a Ouvidoria indagou novamente a Concessionária no sentido de obter esclarecimentos quanto à demora no atendimento, data de solicitação do serviço e a data em que esteve no local para vistoria. Em resposta, como já presenciado por este Conselho-Diretor em outras ocorrências, a CEG trouxe informação evasiva, reiterando que *"o gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo RIP, no dia 17/11/11."*

Na instrução, após verificar que não houve necessidade de qualquer serviço no imóvel da usuária para ligação do gás, fato que poderia justificar o atraso, a CAENE considera a resposta da CEG lacônica, por não responder às perguntas da Ouvidoria, a fim de justificar a demora no atendimento.

Dessa forma, atesta que houve descumprimento da Instrução Normativa CODIR Nº019, com relação ao descaso com a Ouvidoria e descumprimento de Prazo Contratual, pela demora no fornecimento de gás.

[assinatura]

Em parecer, a Procuradoria afirma que a Concessionária não respeitou o prazo para o atendimento do pleito e vislumbra que, a inércia da CEG perante a Ouvidoria é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR Nº019/2011, estando portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão.

Em razões finais, a Concessionária afirmou que, em nenhum momento deixou de responder à Ouvidoria da AGENERSA, observando que nenhuma das respostas fornecidas, ultrapassou trinta dias. No que tange ao atendimento da cliente, declarou que levou aproximadamente quinze dias para realizar a ligação do gás.

Assim, entendendo ter adotado as providências necessárias para atender o pleito da usuária, espera o encerramento do presente processo por perda de objeto.

Apreciando-se a instrução deste regulatório e considerando a demora em fornecer resposta à Ouvidoria, entendo que a Concessionária violou a legislação, porquanto descumpriu o disposto na Instrução Normativa CODIR Nº019/2011.

Fica claro que, se a primeira solicitação da Ouvidoria foi feita em 08/11/11 e somente em 15/12/11, obteve resposta da Concessionária, houve prazo superior a trinta dias sem resposta, diferente do que afirma a Concessionária.

Por outro lado, vejo, ainda, que o histórico da Concessionária em responder evasivamente aos questionamentos da Ouvidoria, agrava a situação, sendo tema pacificado nesta Agência, não ser mais que obrigação da Concessionária, liberar o fornecimento do gás de acordo com o RIP, pois trata-se de um dever previsto em contrato.

Ademais, não pode uma empresa, de padrão internacional como a CEG, insistir em condutas como essa, precisa ser mais direta e clara em suas respostas, portanto vale lembrar que, embora seja uma empresa de interesse privado, detém uma Concessão Pública, devendo todo o respeito necessário, tanto com o usuário, quanto com esta Agência Reguladora.

Quanto ao descumprimento contratual por demora no atendimento ao usuário, este é flagrante, e, quando analisado junto as provas carreadas aos autos, verifica-se que em momento algum a Concessionária questiona, sequer, as datas ou prazos apresentados pelo usuário.

Como bem fundamentado em parecer da Procuradoria dessa Agência, "(...) a AGENERSA tem como função institucional a regulação dos serviços públicos concedidos de gás canalizado, ou seja, cabe a esta autarquia fazer cumprir o disposto na lei e no contrato de concessão, não podendo furtar-se de

autuar quando toma conhecimento de alguma conduta irregular praticada pela concessionária."

Considerando todo o exposto, proponho ao Conselho Diretor:

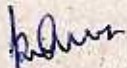
Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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 0,0001% (hum décimo 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 (08/11/2011), 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 SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1195

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 526334.

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- 12/020.623/2011, por unanimidade.

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa 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 0,0001% (hum décimo 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 (08/11/2011), 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.

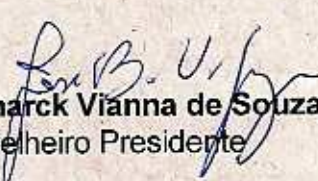
u

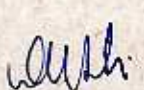
[Handwritten signatures]

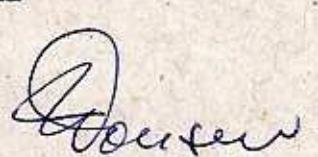
Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

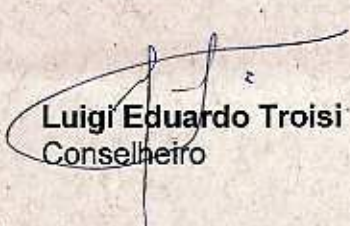
Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

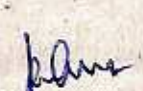
Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator