

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1227

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1227

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 525305.

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-12/020.530/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Determinar a redistribuição deste processo por dependência, ao Conselheiro Relator do processo regulatório nº. E-12/020.327/2012 (Assunto: Execução de serviço de assistência técnica prestado pela GNS).

Art. 2º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto 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 – 12/020.530/2011

Autuação: 10/11/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência nº 525305.

Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

RELATÓRIO

Este processo foi iniciado através da CI OUVID nº 70/2011, para tratar da Ocorrência nº 525305.

A referida correspondência interna informa, por solicitação, listagem das ocorrências registradas na Ouvidoria há mais de 30 dias e ainda sem resposta das concessionárias.

No relatório de atendimento, em **03/10/2011**, a cliente reclama da CEG, informando que, "comprou um aquecedor, que chegou no dia 28/09/2012, e na sexta-feira o técnico informou que havia uma peça quebrada." e "(...) ao ligar para CIA, foi informada de que deveria ligar para a BOSCH para solicitação do conserto. Informa que não vai ligar, pois a responsabilidade é da CEG, que foi quem lhe vendeu o aquecedor. (...)".

Em **05/10/2011**, a Concessionária se manifesta: - "Esclarecemos que não identificamos no cadastro da CEG informação sobre o serviço o informado pelo cliente."

Diante de tal resposta, no mesmo dia **05/10/2011**, a Ouvidoria dessa Agência, faz nova solicitação, informando não ter entendido a resposta e indagando se tratava-se de serviço de responsabilidade da GNS, questionando ainda sobre a existência de algum protocolo.

A resposta da Concessionária viria em **28/11/2011**, ou seja, quase dois meses depois.

À fls. 04, a Concessionária é informada da autuação do presente feito¹.

Instada a se manifestar, através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX Nº. 601, a CEG protocolou DIJUR-E-2370/2011, esclarecendo, entre outros, que, "

¹ Ofício AGENERSA/SECEX nº 601, de 11 de novembro de 2011.

(...) a CEG não realiza comercialização de aquecedores, objeto da Reclamação em tela. (...) Todavia, verificamos que tal compra foi efetuada pelo cliente de forma particular com a empresa Gas Natural Serviços S/A (GNS), sendo esta uma empresa privada e independente."

Informa ainda que: "(...) no caso solicitado, segundo a GNS, a resposta ao questionamento é a seguinte: "O cliente foi atendido no dia 14/10/11 quando foi realizada a troca do aparelho.""

Solicita ao final, o arquivamento do processo sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor da Concessionária.

Em resposta ao e-mail da Ouvidoria (doc. fls. 08), a cliente informa que foi atendida pela CEG, agradecendo e desejando que tenha continuidade o serviço prestado pela Ouvidoria da AGENERSA.

Pela Resolução do Conselho Diretor nº. 265, de 08/12/2011, o processo em análise é distribuído para a minha relatoria.

Às fls. 12, a CAENE se manifesta, em síntese, que:

- A resposta enviada pela CEG, através da DIJUR-E-2370/2011, se repete e não explica de modo objetivo a ligação ou relação entre as duas empresas (CEG e GNS);

- Considera uma demora muito grande entre a reclamação do cliente à CIA (03/10/2011) e a substituição do aquecedor (14/10/2011), além de uma demora de quase dois meses, para enviar resposta à Ouvidoria desta AGENERSA;

- Em conversa telefônica, em 03/01/2012, com a cliente, foram informados que em sua fatura mensal (Conta de Gás) é descontada a parcela de aquisição do aquecedor;

- Consideram que, pelo acima exposto, houve descumprimento de prazos do anexo II - parte 2 - item 13 B; assim como da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Em nova manifestação, agora às fls. 14/15, através da DIJUR-E-083/12, a CEG repete os mesmos argumentos, acrescentando que existe uma relação comercial entre o cliente e a GNS, e uma relação econômica entre a CEG e GNS, posto que o cliente contrata o serviço da GNS, que, por sua vez, cede os créditos à Concessionária, não podendo a Agência adentrar no mérito de uma atividade que não é regulada.

A Procuradoria dessa Agência, em seu Parecer 990/2012 - EVB, destaca pontos do pronunciamento da Concessionária, como:

- "Importa ressaltar que existe uma relação comercial entre o cliente e a GNS e uma relação econômica entre a CEG e a GNS, que por sua vez, cede créditos à Concessionária.";

- "(...) o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia resposta sobre o caso questionado.";

- "acerca de atividade executada pela GNS, a equipe de tratamento de demanda dos clientes CEG realiza intermediação visando atender..."

Destaca que, na conta de gás da cliente é descontada a parcela do aquecedor.

Pelo exposto, entende haver responsabilidade solidária entre a Concessionária CEG e a empresa GNS, sendo necessário, pelas distorções geradas, que a CEG esclareça "a relação econômica existente entre ela e a GNS", apresentando, caso haja, o contrato comercial ou qualquer outro tipo de avença existente entre as duas empresas.

Corroboram, ainda, "in totum", com pronunciamento da área técnica da Agência Reguladora, às fls. 12, fazendo crer, também, que a Concessionária CEG descumpriu os prazos estatuídos no Anexo II, Parte 2 - Item 13 B, assim como o que está disposto no §3º, da Cláusula 1ª do Contrato de Concessão.

Em Razões Finais, a Concessionária CEG, além dos argumentos anteriormente lançados, apresenta sua oposição aos ilustres Pareceres da CAENE e Procuradoria, afirmando que, de modo algum, a relação comercial do cliente se deu com a Concessionária, tendo este, contratado o serviço junto à GNS e anuído com a cobrança do referido serviço na sua cobrança de gás, como facilidade de pagamento.

Pugna pelo arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor da Concessionária, entendendo que se encontra exaurida sua finalidade, "(...) haja vista que o mesmo se encontra prejudicado pela perda de seu objeto..."

Às fls. 24/26, consta requerimento de juntada de instrumento de mandato² e concessão de cópia integral do processo, com respectivo recibo de entrega de cópias de documentos/processos, às fls. 30.

É o relatório.

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

² Escritório Siqueira Castro Advogados

Processo nº:	E – 12/020.530/2011
Autuação:	10/11/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525305.
Sessão Regulatória:	28 de agosto de 2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVID nº 70/2011, para tratar da Ocorrência nº 525305 e que tem por objeto apurar a reclamação apresentada por cliente.

Nesta, demonstra seu inconformismo com a informação passada pela CIA que lhe vendeu um aquecedor a gás com defeito, segundo a qual, essa deveria entrar em contato com a empresa que produziu o aparelho para solicitar o conserto. Prosseguiu informando que não ligaria, pois a responsabilidade seria da CEG, empresa que lhe vendeu o aparelho.

A Concessionária se manifestou afirmando que não identificou em seu cadastro, informação sobre o serviço questionado pelo cliente.

Posteriormente, após ser novamente questionada pela Ouvidoria da Agência, a CEG, quase dois meses depois, informou que não realiza comercialização de aquecedores, objeto da reclamação da cliente. Todavia, verificou que a compra foi efetuada pela cliente de forma particular com a empresa Gas Natural Serviços S/A (GNS), sendo esta uma empresa privada e independente, sendo informada por essa, que a cliente foi atendida no dia 14/10/11 quando foi realizada a troca do aparelho.

Em resposta a e-mail da Ouvidoria (doc. fls. 08), a cliente informa que foi atendida pela CEG, agradecendo e desejando que tenha continuidade o serviço prestado pela Ouvidoria da AGENERSA.

A CAENE se manifestou, em síntese, que a resposta enviada pela Concessionária, se repete e não explica de modo objetivo a ligação ou relação entre as duas empresas (CEG e GNS). Considera uma demora muito grande entre a reclamação do cliente à CIA (03/10/2011) e a substituição do

aquecedor (14/10/2011), assim como o lapso de quase dois meses, para enviar resposta à Ouvidoria desta AGENERSA.

Destacaram que, em conversa telefônica, em 03/01/2012, com a cliente, foram informados que em sua fatura mensal (Conta de Gás) é descontada a parcela de aquisição do aquecedor;

Consideram que, pelo acima exposto, houve descumprimento de prazos do anexo II - parte 2 - item 13 B; assim como da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

A Procuradoria dessa Agência destacou pontos do pronunciamento da Concessionária, como, dentre outros: -

- *"Importa ressaltar que existe uma relação comercial entre o cliente e a GNS e uma relação econômica entre a CEG e a GNS, que por sua vez, cede créditos à Concessionária."*;

- *"(...) o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia resposta sobre o caso questionado."*;

- *"acerca de atividade executada pela GNS, a equipe de tratamento de demanda dos clientes CEG realiza intermediação visando atender..."*

Entendeu haver responsabilidade solidária entre a Concessionária CEG e a empresa GNS, sendo necessário, pelas distorções geradas, que a CEG esclareça *"a relação econômica existente entre ela e a GNS"*, apresentando, caso haja, o contrato comercial ou qualquer outro tipo de avença existente entre as duas empresas.

Pelos fatos até aqui narrados e provas existentes nos autos, a cliente possui plena convicção que a aquisição do aparelho, assim como sua posterior substituição, foi realizada pela Concessionária CEG.

Percebo que a reclamação funda-se na insatisfação com o pós venda de equipamento adquirido, sujeito, portanto, a condições de garantia.

Entendo, por conseguinte, que a análise dos fatos e questões envolvidas, inclusive as apresentadas pela CAENE e Procuradoria, passaria, obrigatoriamente, pela interpretação e manifestação quanto à relação existente entre as empresas ora envolvidas, a cliente e a Agência, e sobre a qual, tive oportunidade de expor meu entendimento, em voto vencido, de minha autoria, proferido nos autos de nº. E-12/020.365/2011, tema este, hoje tratado em processo regulatório específico de nº. E-12/020.327/2012 - Assunto: Execução de serviço de assistência Técnica prestado pela GNS, surgindo, com isto,

questão prejudicial, inviabilizando a decisão, neste momento, do presente processo.

Diante do exposto, proponho ao Conselho Diretor:

1) Determinar a redistribuição deste processo por dependência, ao Conselheiro Relator do processo regulatório nº. E-12/020.327/2012 (Assunto: Execução de serviço de assistência técnica prestado pela GNS).

Assim voto.

RJ
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1227

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de
Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº
525305.

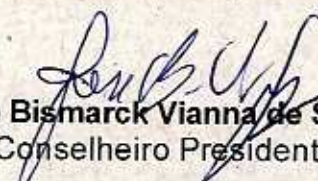
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no
uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no
Processo Regulatório E- 12/020.530/2011, por unanimidade.

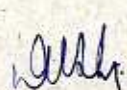
DELIBERA:

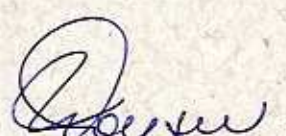
Art. 1º. Determinar a redistribuição deste processo por dependência, ao
Conselheiro Relator do processo regulatório nº. E-12/020.327/2012 (Assunto:
Execução de serviço de assistência técnica prestado pela GNS).

Art. 2º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

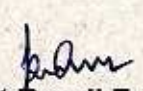
Rio de Janeiro, 28 de Agosto de 2012.


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