

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1228

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1228

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 525334.

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-12/020.531/2011, 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 – 12/020.531/2011

Autuação: 10/11/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência nº 525334.

Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

RELATÓRIO

Este processo foi iniciado através da CI OUVID nº 70/2011, para tratar da Ocorrência nº 525334.

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 da marca BOSCH e foi marcada instalação para o dia 30/09/2011, mas não compareceram e não ligaram, em contato com a CIA, informaram que estava na ordem de serviço e que aguardasse, mas não compareceram. Cliente solicita providências urgentes."*

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. 602, a CEG protocolou DIJUR-E-2371/2011, esclarecendo, entre outros, que, *"(...) 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 10/10/11 quando foi instalado o aparelho.""*

¹ Ofício AGENERSA/SECEX nº 602, de 11 de novembro de 2011.

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

Às fls. 07, a Ouvidoria da AGENERSA certifica que, em contato com o cliente reclamante, foi informada de que o problema foi solucionado.

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

Às fls. 10, a CAENE se manifesta, em síntese, que:

- "Após análise do histórico do atendimento ao cliente, às fls. 03, das informações enviadas pela Concessionária através o ofício DIJUR-E-2371, de 25/11/2011, consideramos que houve demora da CEG p/ resposta (03/10/11 a 28/11/11) à Ouvidoria da AGENERSA."

- "A resposta da Concessionária referente à Empresa GNS constante do ofício acima citado, é segundo a Ouvidoria mais uma das relativas à GNS, em que ela se isenta de qualquer responsabilidade pelos serviços prestados pela empresa (cujo assunto está sendo tratado através o Processo E-12/020.365/2011). Concordamos com a assertiva da Ouvidoria da AGENERSA, quanto à resposta da Concessionária, além do descumprimento de prazos, na resposta à Ouvidoria e da Cláusula Primeira, parágrafo 3º do Contrato de Concessão."

Em nova manifestação, agora às fls. 12/13, através da DIJUR-E-082/12, 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 993/2012 - EVB, destaca pontos do pronunciamento da Concessionária, como:

- "Importa ressaltar que existe uma relação entre a GNS e a Concessionária CEG...";

Destaca que, conforme processo nº. E-12/020.530/2011, os serviços realizados pela empresa GNS foram cobrados na conta de gás do cliente.

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.

[assinatura]

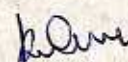
Corroboram, ainda, "*in totum*", com pronunciamento da área técnica da Agência Reguladora, às fls. 10, fazendo crer, também, que a Concessionária CEG descumpriu os prazos estatuídos no Contrato de Concessão, além da Cláusula 1ª, parágrafo 3º do referido Diploma Contratual.

Em Razões Finais, a Concessionária CEG, reitera os argumentos anteriormente lançados, afirmando ainda, que além de o cliente já ter sido devidamente atendido em seu pleito, não resta configurado o vínculo entre a Concessionária e o objeto da reclamação que consubstanciou a instauração do processo em epígrafe.

Pugna pelo arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor da Concessionária.

Às fls. 22/25, 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. 28.

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

² Escritório Siqueira Castro Advogados

Processo nº: E – 12/020.531/2011

Autuação: 10/11/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência nº 525334.

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 525334 e que tem por objeto apurar a reclamação apresentada por cliente.

Descreve que após adquirir aquecedor e ter agendada sua instalação para o dia 30/09/2011, não compareceram nem fizeram contato. Em novo contato, informaram que estava na ordem de serviço e que aguardassem, mas não compareceram novamente, recorrendo então à Ouvidoria dessa Agência.

A Concessionária 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 10/10/11 quando foi realizada a instalação do aparelho.

Em resposta a e-mail da Ouvidoria (doc. fls. 07), a cliente informa que o problema foi solucionado.

A CAENE se manifestou, em síntese, que a resposta enviada pela Concessionária refere-se à GNS, em que ela se isenta de qualquer responsabilidade pelos serviços prestados pela empresa. Considera que houve descumprimento de prazos, demora em atender a Ouvidoria e da Cláusula Primeira, 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 entre a GNS e a Concessionária CEG..."*;

Destaca que, conforme processo nº. E-12/020.530/2011, os serviços realizados pela empresa GNS foram cobrados na conta de gás do cliente.

Pelo exposto, entendem 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. 10, fazendo crer, também, que a Concessionária CEG descumpriu os prazos estatuídos no Contrato de Concessão, além da Cláusula 1ª, parágrafo 3º do referido Diploma Contratual.

Pelos fatos até aqui narrados e provas existentes nos autos, a cliente possui plena convicção que a aquisição do aparelho, assim como sua instalação, 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.

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1228

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de
Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº
525334.

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- 12/020.531/2011, 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.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

[assinatura]
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator