

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1237

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1237

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 528514.

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-12/020.146/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data de 18/08/2011 (31º dia depois da solicitação do usuário), com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência nº 528514.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com 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, 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- 12/020.146/2012
Autuação: 06/03/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA
- Solicitação de ligação de gás.
Ocorrência 528514
Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo REQ AGENERSA/SECEX N°. 092, de 06 de março de 2012, tendo em vista a CI OUVID N°. 22/2012.

Na referida correspondência interna, a Ouvidoria solicita orientação de como proceder em relação à ocorrência 528514, aberta em 15/02/2012 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento à solicitação de gás efetuada pelo Sr. Davi Affonso da Silva.

Relata, também, que na data supramencionada encaminhou à Concessionária a reclamação em voga e, nos dias 24/02, 29/02 e 06/03 deste ano, "(...) enviou à CEG cobranças de resposta/providências com relação ao solicitado (...)", sem retorno.

Em sequência, noticia que o Sr. Davi informou ter realizado sua primeira solicitação junto à Concessionária em 18/07/2011, com 07 (sete) contatos, sem qualquer resolução, bem como que o cliente relatou que seu imóvel situa-se em vila residencial, local no qual afirma já existirem economias usuárias dos serviços da CEG.

Ao final, destaca ser claro "(...) mais um exemplo de descaso da Concessionária com seus clientes, no que diz respeito à demora para atender a uma solicitação de fornecimento de gás", anexando, para compor as fls. 04/05, cópia do histórico da ocorrência

À fl. 10 consta a informação da CAENE de que solicitou ao Sr. Davi Affonso Silva os protocolos de atendimento junto à Concessionária, atestando que, em atendimento ao requerido, o cliente os enviou, juntamente com "(...) um histórico de acontecimentos e um comprovante de atendimento realizado na Agência CEG da Barra da Tijuca (...)".

Ao final, a Câmara Técnica considera que ocorreu o descumprimento da Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão e "(...)"

prazos constantes no Anexo II - Parte 2 - Item 13 A (Prazos de Atendimento aos Usuários - Serviços obrigatórios).".

À fl. 11 consta a cópia da Resolução nº. 287/2012, que distribuiu o presente processo à minha relatoria.

Encaminhados os autos para informação quanto ao STATUS da ocorrência, a Ouvidoria esclarece¹ que foi informada pelo cliente que uma equipe da CEG esteve no local em 29/03/2012, sem pré-agendamento, e instalou o ramal, restando somente a instalação do medidor para utilização do gás.

À fl. 14 consta relato² do cliente com a informação de que há poucos dias a CEG fez a instalação do ramal, do medidor e do aquecedor.

À fl. 23 a Concessionária informa que o cliente entrou em carga em 27/04/2012.

O parecer da Procuradoria, às fls. 27/30, destaca a contrariedade ao princípio da eficiência, corrobora com o entendimento da CAENE quanto ao descumprimento dos prazos contratuais, "(...) tanto pela demora no atendimento da solicitação do usuário, quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria da Agenersa", e opina pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, por infração à Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão e seu Anexo II, Parte 2, item 13.A, bem como do disposto no art. 6º, § 1º, da lei 8987/95, no que tange ao dever de prestar serviço adequado com eficiência.

Através da DIJUR - E - 1277/2012 a Concessionária protocola suas razões finais para esclarecer que, "(...) conforme ratificado pela Ouvidoria da AGENERSA (fls. 13), a equipe da CEG esteve no imóvel do cliente e realizou os procedimentos devidos para o atendimento da solicitação, sendo certo que, posteriormente, o mesmo entrou em carga em 27/04/2012."

Aduz que a Concessionária é detentora de certificação internacionalmente reconhecida e legitimada por esta Agência e que "(...) apesar da incidência de casos pontualmente destacados dentre a totalidade de seus mais de setecentos mil clientes, a fortuidade não há de consubstanciar elemento suficiente para a imputação de sanção (...)".

Evidencia que o Conselho Diretor da AGENERSA vem reconhecendo, nas Sessões Regulatórias, a postura diligente da Concessionária em mitigar "(...) a incidência de casos eventuais dessa mesma natureza (...) e que, ainda (...) que o progresso da Concessionária, neste e em outros sentidos (...) seja reflexo da atuação deste Ente Regulador, não

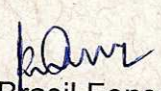
¹ Despacho de 30/03/2012, à fl. 13.

² De 10/05/2012.

significa que isso "(...) tenha de implicar em pesadas sanções pecuniárias em desfavor da Regulada."

Consigna, por fim, que no caso em tela é razoável o arquivamento do feito, sem aplicação de sanção, uma vez que a solicitação do cliente foi atendida e, portanto, cumprido o interesse público da prestação de serviços, requerendo, se assim não entender o Conselho Diretor, seja aplicada a sanção de advertência "(...) **como medida bastante de admoestação em desfavor desta Concessionária.**"

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº: E-12/020.146/2012
Autuação: 06/03/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA - Solicitação de ligação
de gás. Ocorrência 528514
Sessão Regulatória: 28 de Agosto de 2012

VOTO

Este processo foi instaurado em razão da ocorrência nº. 528514, autuada na Ouvidoria da AGENERSA para tratar da reclamação do Sr. Davi Affonso da Silva sobre demora no atendimento à solicitação de gás.

Da análise dos autos e em observância aos pareceres exarados, pôde-se constatar, ao final da instrução, o desrespeito da CEG com relação aos prazos constantes no Anexo II - Parte 2 - item 13.A do Contrato de Concessão¹, em especial no que tange à execução de ramal e colocação de medidor.

Isso porque diante do comprovante de atendimento realizado em loja da CEG, datado de 31/01/2012 (fl. 09), pode-se presumir a veracidade das alegações trazidas pelo reclamante, principalmente quando o consumidor afirma que sua primeira solicitação de fornecimento de gás ocorreu em 18/07/2011. Com efeito, tal atendimento físico demonstra a sequência lógica do que o, agora usuário, narrou, quando asseverou que, por 07 (sete) vezes, pleiteou a ligação à Concessionária, após as quais dirigiu-se à loja da CEG. Frise-se que o reclamante apresentou o número dos 07 (sete) protocolos de atendimento nos autos, que não foram sequer impugnados pela Delegatária.

Ainda que se entendesse inverossímeis as informações do cliente, deve-se registrar que da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA, em 15/02/2012, até o fornecimento do serviço, já restaria ultrapassado o prazo estabelecido no Contrato de Concessão.

É que a CEG confirma, em suas razões (fls. 33/35), que executou o ramal em 29/03/2012, bem como que o cliente entrou em carga em 27/04/2012, restando evidenciada a falha na prestação do serviço porque descumpridos os prazos previstos no Anexo II, parte 2 - item 13.A (serviços obrigatórios), no que se refere à execução de ramal e colocação do medidor.

¹ Prazos de Atendimento aos Usuários - Serviços obrigatórios.

Superado esse ponto, passo à análise da Instrução Normativa CODIR nº. 19, a fim de verificar se, na hipótese sub examine, os prazos de resposta à Ouvidoria dispostos nessa norma foram observados.

Dos registros da ocorrência constante nos autos verifica-se que, embora a Ouvidoria tenha feito 03 (três) cobranças de resposta, não houve atendimento da Concessionária às indagações desta Serventia, vindo a CEG a se manifestar no feito apenas quando instada a tanto.

Diante do exposto, considerando que não foram colacionadas aos autos provas capazes de excluir a responsabilidade da delegatária, proponho ao Conselho Diretor:

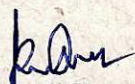
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data de 18/08/2011 (31º dia depois da solicitação do usuário), com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência nº 528514.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com 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 1237

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na
Ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de
ligação de gás. Ocorrência 528514**

**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- 12/020.146/2012, por unanimidade.

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data de 18/08/2011 (31º dia depois da solicitação do usuário), com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência nº 528514.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com 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, 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