

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1240

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1240

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº. 529017. INTERESSADO: JULIO CEZAR TEIXEIRA DE PONTES.

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-12/020.194/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao cliente.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4° - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.5° - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de 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 - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.194/2012
Autuação: 02/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 529017 -
interessado: Julio Cezar Teixeira
de Pontes
Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 35/2012, de 02/04/12, que trata da ocorrência nº. 529017 e tem por finalidade avaliar a reclamação sobre demora no atendimento à solicitação de ligação de gás em estabelecimento comercial, feita pelo Sr. Julio Cezar Teixeira de Pontes no dia 14/02/12.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria informa que "(...) foi enviada à CEG em 12 de março de 2012 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento. (...) Nos dias 15,19,21 e 22/03, e também no dia de hoje, enviei à CEG cobranças de resposta/providências com relação ao solicitado, mas não recebi nenhum retorno".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Segundo o Sr. Julio Cezar, quando de sua 1ª solicitação junto à CEG, foi informado de que, em 5 dias úteis, entrariam em contato com ele para o agendamento de uma vistoria, o que não ocorreu. Nos dias que se seguiram, recebeu, repetidas vezes, a informação de que deveria aguardar o contato da Concessionária e, após muita insistência, foi informado de que o prazo havia sido alterado para 60 dias úteis.(...) Ele ainda informa que, por se tratar de um estabelecimento comercial, está tendo um custo fixo mensal em torno de R\$6.000,00, somente com aluguéis e taxas".

Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) toma-se 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, em descumprimento ao Contrato de Concessão".

Remetidos os autos pela Secretária-Executiva à CAENE, em 10/04/12, para o devido pronunciamento e parecer técnico.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 291, de 10/04/2012, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

[Assinatura]

Parecer da CAENE em 13/04/2012, sustentando que: "(...) O cliente fez a solicitação à CEG, para ligação de Gás em seu estabelecimento comercial, em 14/02/12. Daí para a frente efetuou vários contatos com a Concessionária, com repetidas vezes a informação que deveria aguardar o contato e após muita insistência da parte do cliente, lhe informaram que o prazo foi alterado para 60 dias úteis (o prazo inicial fornecido foi de 5 dias úteis)" e "(...) Em contato telefônico com o cliente, em 12/04/12, o mesmo informou que sua solicitação ainda não foi atendida pela Concessionária".

Entende a CAENE que "(...) Houve uma descortesia da Concessionária quanto à Ouvidoria da AGENERSA (Instrução Normativa CODIR 019, de 16/05/11); (...) Descumprimento da Cláusula 1ª Parágrafo 3º do Contrato de Concessão; (...) Descumprimento aos prazos referentes ao Anexo II, Parte 2, Item 13A (Prazos de atendimento aos usuários - Serviços obrigatórios)".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 59/12 em 25/04/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Em 14/05/12, a Concessionária CEG apresenta suas considerações: "(...) O processo em comento foi instaurado em razão da ocorrência nº 529017, aberta para tratar de uma suposta demora no atendimento à solicitação de ligação de gás em estabelecimento comercial". Assevera que "(...) A Concessionária em resposta a esta reclamação, informa que solicitação está sob análise de viabilidade econômico-financeira".

Em 16/05/12 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentadas nos autos. No mesmo dia a Procuradoria reencaminha os autos à CAENE solicitando pronunciamento quanto à manifestação da CEG.

Às fls. 20, a Câmara Técnica desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) Em contato telefônico com o cliente, em 23/05/12, fomos informados que sua solicitação ainda não foi atendida pela Concessionária". Acrescenta que "(...) A Concessionária enviou a correspondência DIJUR-823/12, (...) informando que em resposta a reclamação do cliente, a solicitação está sob análise de viabilidade econômica-financeira".

Prossegue aduzindo que "(...) A Concessionária enviou o E-mail, de 23/05/12, informando que a previsão para a conclusão da obra é 27/06/12, e que está envidando esforços no sentido de tentar concluí-la antes do prazo informado". Por fim "(...) Considerando que esta CAENE já indicou em seu parecer, (...) o descumprimento dos prazos referentes ao Anexo II - Parte 2- Item 13A- Prazos de atendimento aos usuários (há mais de 03 meses sem ser atendido), além do descumprimento do Prazo da Instrução Normativa CODIR-IN-019/2011, de 16/05/11, além da Cláusula Primeira-Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão".

[Assinatura]

Às fls. 21/22, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, argumentando que "(...) Da análise do processo, observamos que a concessionária ultrapassou e muito o prazo previsto para atender a ligação de gás solicitada pelo cliente. No caso em questão, entendemos que há uma agravante, pois o cliente lesado é um estabelecimento comercial no qual o gás é matéria-prima para sua atividade fim, na falta deste, existe a impossibilidade real de funcionamento da empresa". Acrescenta que "(...) A mora da CEG no atendimento ao usuário faz com que o empreendimento do mesmo torne-se extremamente oneroso, pois como relatado pela ouvidoria, o cliente suporta em torno de R\$6.000,00 reais em despesas fixas, ou seja, dependendo da demora na instalação do gás a conduta lesiva da concessionária poderá até mesmo acarretar na cessação das atividades da empresa".

Assevera a Procuradoria "(...) que a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR nº 19/2011, visto que sua omissão não se coadunam com a base principiológica dos serviços públicos, elencados na Lei 8.987/95, assim como no contrato de concessão".

Esclarece que "(...) 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 atuar quando toma conhecimento de alguma conduta irregular praticada pela concessionária".

Por fim, corrobora com o parecer da CAENE "(...) no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão" e ressalta "(...) que soa interessante a realização de audiência de conciliação com o intuito de compor os danos provados pelo usuário e de forma indireta causados pela Concessionária".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 13/07/12, para que essa serventia contate o cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se o mesmo encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela Concessionária.

Despacho da Ouvidoria, em 17/07/12, informando que "(...) em contato telefônico com o Sr. Julio Cezar, confirmei que seu Gás foi finalmente ligado, na 2º quinzena de julho/12, e que não há pendência resultante da ocorrência nº 529017. Contudo, cliente informou que irá acionar a CEG na justiça pela demora no atendimento á sua solicitação e que nossa intervenção foi fundamental para a conclusão do processo".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 96/12 em 19/07/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

[Assinatura]

Às fls. 33/34, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1382/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 96/12 de 19/07/12, informando que "(...) A Concessionária ao longo do processo, em resposta a esta reclamação, informou que a solicitação estava sob análise de viabilidade econômico-financeira" e "(...) Em 23/05/2012, a Concessionária informou a esta Agência a viabilidade da solicitação, e que a previsão para a conclusão da obra era para o dia 26/06/2012 e que estava envidando esforços no sentido de tentar concluí-la antes do prazo informado".

Ressalta a CEG que "(...) o medidor foi instalado no dia 14/6/12, conforme comprovou o cliente, quando questionado pela veracidade da informação da Concessionária" e "(...) a Concessionária discorda dos referidos pareceres uma vez que resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado a cliente". Por fim, requer a Concessionária que "(...) seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem aplicação de qualquer sanção".

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.194/2012
Autuação: 02/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 529017 -
interessado: *Julio Cezar Teixeira de Pontes*
Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação do Sr. Julio Cezar Teixeira de Pontes, contra a Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 14/02/12 sob o nº. 529017.

Na ocorrência ora em análise, o cliente reclama na demora da Concessionária em atender a sua solicitação de ligação de gás em estabelecimento comercial.

Frise-se que tal ocorrência encontrava-se listada da Ouvidoria há mais de 30 (trinta) dias sem resposta da Concessionária, apesar daquela serventia ter enviado cobrança à Delegatária.

Conforme informações prestadas pela Ouvidoria desta Agência "(...) o Sr. Julio Cezar, quando de sua 1ª solicitação junto à CEG, foi informado de que, em 5 dias úteis, entrariam em contato com ele para o agendamento de uma vistoria, o que não ocorreu. Nos dias que se seguiram, recebeu, repetidas vezes, a informação de que deveria aguardar o contato da Concessionária e, após muita insistência, foi informado de que o prazo havia sido alterado para 60 dias úteis. (...) Ele ainda informa que, por se tratar de um estabelecimento comercial, está tendo um custo fixo mensal em tomo de R\$6.000,00, somente com aluguéis e taxas".

A Câmara Técnica desta Agência, em seu parecer, considera o descumprimento pela Concessionária da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão¹, dos prazos referentes ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A² e Instrução Normativa CODIR-IN-019/2011, de 16/05/11. *[Assinatura]*

¹ - Cláusula Primeira - Objeto do Contrato

§3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade da tarifas.

² - **PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ♦ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ♦ entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- ♦ orçamento de ramal, 72 horas;
- ♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ♦ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ♦ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- ♦ execução de ramais, 30 dias;
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no sentido de aplicação de penalidade em razão dos diversos descumprimentos de prazos.

Em prosseguimento da instrução, a Ouvidora desta Agência, atendendo o despacho de minha assessoria, informa que, em contato com o cliente, confirma a conclusão de seu pedido na segunda quinzena de junho de 2012. Entretanto, registra o cliente que acionará a Concessionária judicialmente, agradecendo a fundamental intervenção desta Agência para conclusão de seu pleito.

A CEG, em suas considerações iniciais, ressalta que a solicitação estava sob análise de viabilidade econômico-financeira e, em sede de razões finais, confirma a conclusão da obra e instalação do medidor do cliente em 14/06/12. Portanto, entende não haver incorrido em desconformidades e, por isso, requer o arquivamento do administrativo, sem aplicação de qualquer sanção.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95³, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como o Código de Defesa do Consumidor, faltando com a orientação adequada e precisa sobre a realização de serviços de sua competência, onerando o usuário, conseqüentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Desta forma, concordo com a CAENE e a Procuradoria, me direcionando pelo descumprimento de prazo contratual pela Concessionária, em relação ao atendimento do cliente, merecendo, em razão desta prática, a aplicação de penalidade.

Assim, restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em destaque, pois não se mostra razoável que a Concessionária demore 4 (quatro) meses para atender a solicitação do cliente, considerando o prazo contratual de 30 (trinta) dias para instalação de ramal.

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria em tempo hábil (IN-CODIR Nº 019⁴), fato este confirmado por todos os setores técnicos desta Agência.



³ CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

⁴ " Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

1. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".

Pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, até porque este tipo de reclamação se tornou recorrente nesta Agência, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16⁵, 1⁶, 17⁷, VI⁸ e 18⁹, I¹⁰, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do cliente e à Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁵ - "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁶ - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁷ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁸ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

⁹ - Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

¹⁰ - I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.194/2012

Data 02/04/12 Fls.: 42

Rubrica: *Rui*



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Ocorrência nº 529017.*

Interessado: Julio Cezar Teixeira de Pontes.

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-12/020.194/2012**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao cliente.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

[Assinatura]
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[Assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

[Assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro