

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1241

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1241

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº. 529132. INTERESSADO: MARCELO FRANÇA CORDEIRO.

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-12/020.241/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo 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.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.

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-12/020.241/2012
Autuação: 27/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 529132 -
interessado: Marcelo França Cordeiro
Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 52/2012, de 26/04/12, que trata da ocorrência nº. 529132¹ registrada na Ouvidoria desta Agência em 16/03/12 e tem por finalidade avaliar a reclamação sobre demora no atendimento à solicitação de ligação de gás canalizado na residência do Sr. Marcelo França Cordeiro.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria informa que "(...) Nos dias 19 e 26/04, enviei à CEG cobranças de resposta/providências com relação ao solicitado, sem nenhum retorno". Acrescenta que "(...) Segundo o Sr. Marcelo, sua 1ª solicitação junto à Concessionária ocorreu na 1ª quinzena do mês de fevereiro, mas até hoje seu medidor ainda não foi instalado" e "(...) Informa que seu filho tem 3 meses de idade e está sofrendo transtornos com a falta do gás".

Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) torna-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".

Remetidos os autos pela Secretária-Executiva à CAENE, em 03/05/12, para o devido pronunciamento e parecer técnico.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 296, de 07/05/2012, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

Parecer da CAENE em 09/05/12, sustentando que: "(...) Em 16/03/12, cliente reclama da CEG pois solicitou instalação de Gás há 33 dias e até esta data não houve visita da CIA. Após entrar em contato informou que o endereço é insuficiente. Esteve no Poupa Tempo e apresentou o IPTU e IPBI, obtendo a informação de que pode não ser viável ir até o local fazer somente uma instalação".

¹ - 26/04/2012-09:35

COMPLEMENTO OCORRÊNCIA 529132 CLIENTE ESTÁ MUITO INSATISFEITO, POIS HÁ MAIS DE UM MÊS NINGUÉM RESOLVE NADA. INFORMA QUE TEM UM BEBÊ DE 3 MESES E PRECISA NCOMODAR SUA VIZINHA. CLIENTE INFORMA QUE A AGENERSA NÃO RESOLVE NADA.

- 19/04/2012-09:06

COMPLEMENTO OCORRÊNCIA 529132 Cliente informa que instalaram a tubulação, mas não tem medidor. Ressalta que possui um filho de 3 meses e há aproximadamente 2 meses não consegue solucionar o problema.

- 16/03/2012-12:31

Cliente reclama da CEG, pois solicitou instalação há 33 dias e até o momento não houve visita da CIA. Após entrar em contato, informam que o endereço é insuficiente. Esteve no Poupa Tempo e apresentou o IPTU e IPRI, e obteve a informação de que pode não ser viável ir até o local fazer somente uma instalação. Solicita providências.

Acrescenta a CAENE que "(...) Em 19/04/12, cliente informa que instalaram a tubulação, mas não tem o medidor. Ressalta o cliente que tem um filho de 3 meses e há aproximadamente 3 meses e não consegue solucionar o problema" e em "(...) contato telefônico com o cliente, 09/05/12, o mesmo informou que o gás foi ligado em 30/04/12".

Entende a CAENE que houve "(...) Descumprimento do Prazo Contratual- Anexo II, Parte 2, Item 13A - Serviços obrigatórios²; (...) Descumprimento da Cláusula 1º - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão³".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 74/12 em 15/05/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Em 25/05/12, a Concessionária CEG apresenta suas considerações: "(...) O Processo em epígrafe foi instaurado em razão da ocorrência nº 529132, aberta para tratar de reclamação sobre uma suposta demora de atendimento à solicitação de ligação de gás na residência do Sr. Marcelo França Cordeiro". Acrescenta que "(...) a Concessionária esclarece que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 02/05/2012. (...) Acrescentamos ainda que, o prazo decorrido entre o contato do cliente e a efetiva liberação do gás na residência do cliente, se deu em função da necessidade de construção de ramal".

Em 30/05/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer conclusivo.

Às fls. 13/15, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que: "(...) Conforme conjunto de documentos acostados aos autos, que comprovam os fatos narrados na reclamação do usuário e comentários feitos pela Ouvidoria da Agenera, na sua tentativa de equacionar a conflito em tela, corroboramos com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais previstos no Anexo II do Instrumento Contratual, tanto pela demora no atendimento da solicitação do usuário, quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria da Agenera".

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 horas¹²
- **execução de ramais, 30 dias³**
- atendimento emergencial em redes e cabines, 2 horas;
- vistoria d instalações internas, 72 horas; —
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerci[is], 48 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

³ - §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 das tarifas.

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Restou evidenciado pelo que consta dos autos, que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, especialmente às que estão dispostas no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência. (...) Isto oposto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA N.º 001/2007".

Por fim, o Procurador Geral desta Agência, Dr. Luis Marcelo M. Nascimento, aponta o seu "De acordo", acrescentando que "(...) devendo o usuário ser notificado quando do julgamento do processo em Sessão Regulatória".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 84/12 em 04/06/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 17/18, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1005/2012, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 84/12 de 04/06/12, informando que "(...) No parecer da Procuradoria apresentado, que corroborou com o entendimento da CAENE/AGENERSA quanto ao eventual descumprimento dos prazos contratuais do Anexo II do Instrumento Contratual, bem como quanto à demora na resposta à Ouvidoria da Agenersa, com a sugestão na aplicação de penalidade à Concessionária de caráter pedagógico, com toda a vênua, este não deve ser considerado, tendo em vista que pelos fatos já expostos, não houve descaso e descumprimento contratual. Conforme demonstrado na ocorrência deste caso, tratava-se de um cliente SRH, ou seja, cliente que não possuía ramal para que pudesse ter o fornecimento de gás de imediato.(...) Dessa forma, restou a necessidade de executar um ramal para o cliente, nos termos das normas de segurança e do RIP, de modo que a execução foi finalizada, com êxito, em 02 de maio de 2012".

Assevera a Concessionária que "(...) buscou executar o ramal em respeito às normas do RIP e da cláusula primeira, § 3º do Contrato de Concessão, que dispõe que os serviços prestados pela Concessionária devem respeitar alguns princípios imprescindíveis e dentre eles o da segurança e qualidade" e "(...) Sendo assim, não há nenhum descumprimento às cláusulas contratuais citadas no parecer da Procuradoria e muito menos ao artigo 6º, § 1º da Lei no 8.987/1995, tendo em vista que está claro que o serviço prestado foi realizado com a devida eficiência".

Por fim, requer a Concessionária que "(...) sejam acolhidas as razões desta Concessionária, de modo a não ser atribuída qualquer penalidade à CEG pela ocorrência em referência, tendo em vista que eventual demora na conclusão do fornecimento de gás ao cliente se deu em razão deste não ter ramal, o que exigiu a execução deste dentro das normas de segurança e das normas do RIP, o que foi feito com êxito e com eficiência, razão pela qual o presente processo deve ser arquivado, por ser medida de salutar justiça".



Em 17/08/12, cumprindo determinação de minha assessoria, foi acostado ao presente processo o despacho da OUVIDORIA confirmando com o cliente, através de contato telefônico, o atendimento de sua solicitação, embora com muito atraso, o que lhe causou insatisfação. Esclareceu da inclusão do processo na pauta da sessão regulatória a ser realizada no dia 28/08/12, enviando-lhe cópia dos autos via e-mail.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.241/2012
Autuação: 27/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 529132 -
interessado: Marcelo França
Cordeiro
Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação do Sr. Marcelo França Cordeiro, contra a Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 16/03/12 sob o nº. 529132.

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

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 cobranças à Delegatária.

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.

A CEG, em suas considerações informou que o fornecimento de gás foi liberado ao cliente em 02/05/12, ressaltando que a demora no atendimento se deu em função da necessidade de construção de ramal. 

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, confirma com o cliente, através de contato telefônico, o atendimento de sua solicitação, embora com muito atraso, o que lhe causou insatisfação.

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 aproximadamente 2 (dois) 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.

[Handwritten signature]

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 0,0001 % (um décimo 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, I⁶, 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-12/020.241/2012

Data 27/04/12 Fls.: 29

Elaborado: Ruffom



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1241

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Ocorrência nº 529132.
Interessado: Marcelo França Cordeiro.*

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-12/020.241/2012**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo 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.

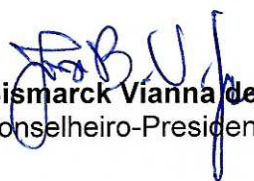
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro