

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1270

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE
JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1270
DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

Concessionária CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Solicitação de ligação de gás em estabelecimento comercial. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência nº. 524853.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E - 12/020.591/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pela demora no atendimento ao cliente.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente - Relator

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

Processo n.º : E-12/020.591/2011
Data de autuação: 08/12/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Solicitação de ligação de gás em estabelecimento comercial. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência n.º 524853.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado por requerimento da Secretaria Executiva, tendo por justificativa CI OUVID N.º 088/2011 - ocorrência n.º 524853, cujo teor reproduzo, em parte:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 524853, que foi enviada à CEG em 14 de setembro de 2011 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento da CEG a uma solicitação de ligação de gás na residência do Sr. Pedro Rafael Martins dos Santos Brasil, em que houve 4 agendamentos não cumpridos pela Concessionária.

No dia 19/09/11, recebi resposta da Concessionária informando que o imóvel possuía algumas exigências de adequação de ambiente, e que era necessário que fossem cumpridas para que o fornecimento fosse liberado para o local.

Contudo, em SNS enviada no dia 03/10/11, solicitei à Concessionária esclarecimentos com relação à seguinte informação, que recebi do cliente: (...)

A resposta que recebi, em 31/10/11, foi de que 'o fornecimento foi liberado em 15/09, após a verificação de que as exigências apontadas tinham sido cumpridas pela construtora. A primeira solicitação dessa cliente ocorreu em 09/09 (atendimento 2 - 346094829). Nesse atendimento, consta a seguinte informação: 'Sra. Beatriz ciente a vistoria está agendada para o dia 14/09/11.'

Enviei, então, nova SNS no dia 01/11/11, solicitando esclarecimentos com relação à informação de que a 1ª solicitação do cliente ocorreu em 09/09/11 e o agendamento foi marcado para 14/09/11, 5 dias depois. Indaguei por que houve essa demora, em descumprimento ao prazo contratual, e pedi que me esclarecessem também com relação à informação do cliente de que houve descumprimento de agendamento por 4 vezes, antes de o gás ser liberado para o local.

No entanto, a resposta que recebi um mês depois, em 02/12/11, foi apenas a seguinte: 'reiteramos que o fornecimento foi liberado em 15/09, após a constatação de que as exigências apontadas pela CEG tinham sido cumpridas pela construtora.'

(...) " (Grifos no original)

Às fls. 08, a Ouvidoria informou que, em 29/12/2011, realizou contato com o cliente, confirmando o atendimento da solicitação pela Concessionária.

Instada a se manifestar, a Câmara de Energia, às fls. 10, solicitou uma análise mais aprofundada sobre a ocorrência, visando saber quais foram as 4 (quatro)



datas de agendamento não cumpridas e seus respectivos protocolos de registro junto a Concessionária.

Em atendimento ao despacho da CAENE, a Ouvidoria informou o envio de e-mail ao cliente com as respectivas solicitações, e que obteve do mesmo somente a resposta de que o evento havia sido solucionado (vide fls. 11).

Em 07/03/2012, a CAENE apresentou seu parecer técnico¹, concluindo:

"(...)

Consideramos após análise do histórico de atendimento ao cliente (às fls. 05 e 06). Informes da Ouvidoria da AGENERSA (às fls. 03 e 04, 08 e 10), os seguintes:

- Descortesia da Concessionária para com a Ouvidoria da AGENERSA - Não cumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 019, de 16/05/11
- Capítulo II.
- Descumprimento da cláusula 1º - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão;
- Demora ao atendimento ao cliente para o fornecimento de Gás - Descumprimento aos prazos do anexo II - Parte 2 item 13 A, do Contrato de Concessão."

Através da Resolução n.º 294 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 03/05/2012, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Em 04/05/2012, minha assessoria remeteu os autos à Procuradoria para análise e pronunciamento.

Em seu parecer opinativo², concluiu a Procuradoria:

"(...)

¹ Fls. 15.

² Fls. 18.

Isto posto, entendemos como verdadeiros, de acordo com o disposto nos autos, toda a gama de informações e de inadequações observadas naquele parecer, que, em suma, torna a Delegatária suscetível de aplicações de penalidades, quanto ao descumprimento das normas ali dispostas, parecer esse, que têm o aval da Procuradoria da AGENERSA.

Ressalta-se que estão se tornando repetitivas as reclamações da OUVIDORIA da AGENERSA, no tocante a maneira descortês com que é tratada pela Concessionária CEG, estando a exigir uma intervenção, s.m.j., por parte do Conselho Diretor desta Agência Reguladora."

Em complementação, manifestou o Procurador-Geral:

"De acordo e considerando a reiteração de tais violações contratuais, opino pelo agravamento da sanção eventualmente aplicada."

Em 09/05/2012, por intermédio de minha assessoria, a Concessionária foi instada³ a apresentar suas razões finais.

Pela DIJUR-E-883/12, após apresentar um breve retrospecto do caso, a Concessionária teceu as seguintes considerações:

"(...)

II - Da suposta alegação de descumprimento da Instrução Normativa CODIR n.º 019, de 16/05/2011 - Capítulo II:

"(...)

Ocorre que, apesar da Instrução Normativa em comento ter sido publicada no Diário Oficial

³ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 058/2012.



do dia 19/05/2011, em 10/08/2011 (ata da reunião em anexo), foi feita reunião na AGENERSA, com a presença de representantes da CEG e da Procuradoria da Agência, bem como da Ouvidoria da AGENERSA, onde foi acordado que, a princípio, somente estaria vigente o prazo de 30 (trinta) dias para resposta das reclamações por parte da CEG (Art. 1º, §2º da Instrução Normativa).

Naquela ocasião foi acordado que os prazos do Capítulo II não estariam vigentes, tendo em vista que a Ouvidoria da AGENERSA e a da CEG utilizam classificações diferentes por objeto da reclamação, ou seja, que não são uniformes, dificultando o controle dos prazos estipulados no citado Capítulo.

(...)

Dessa maneira, a CEG entende que, tendo em vista o que foi acordado entre as partes, não pode a AGENERSA concluir que a Concessionária descumpriu o prazo do Capítulo II para a reclamação em comento.

(...)

Além disso, deve-se levar em consideração que o processo foi instaurado em 08/12/2011 e que o cliente já se encontrava em carga desde setembro de 2011.

III - Da suposta alegação de descumprimento de prazo contratual:

No que tange aos agendamentos que não teriam sido cumpridos, conforme alegado pelo cliente, depreende-se dos autos que o mesmo sequer

informou as datas e números de protocolos que pudessem demonstrar a veracidade de suas alegações, conforme informado pela Ouvidora e corroborado pela CAENE.

(...)

Outrossim, no que tange ao suposto descumprimento do prazo do Anexo II - Parte 2, Item 13 A do Contrato de Concessão, conforme já esclarecido nos autos, assim que o cliente realizou as adequações necessárias o mesmo foi colocado em carga.

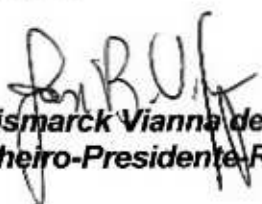
(...)

Adicionalmente, deve-se levar em consideração que a Concessionária é anualmente certificada pela ISO 9001, conforme exigência do próprio Contrato de Concessão. Tal norma é certificada internacionalmente e leva em consideração metas de qualidade que, obviamente, não exigem 100% de cumprimento, admitindo um percentual de erro.

(...) (Grifos no original)

Por fim, a Concessionária solicitou o arquivamento do processo sem aplicação de qualquer sanção, tendo em vista sua atuação de forma diligente no caso em tela.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Processo n.º : E-12/020.591/2011
Data de autuação: 08/12/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Solicitação de ligação de gás em estabelecimento comercial. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência nº 524853.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência nº. 524853, que versa sobre a demora no atendimento, pela Concessionária, à solicitação de ligação gás na residência do usuário Sr. Pedro Martins dos Santos Brasil.

Conforme depreende-se dos autos, o cliente efetuou a primeira solicitação à Concessionária em 09/09/2011, sendo seu agendamento marcado para 14/09/11, e o fornecimento liberado em 15/09/2011.

A Concessionária, quando instada pela Ouvidoria a prestar esclarecimentos em razão da demora no fornecimento de gás, limitou-se a afirmar que tal serviço já havia sido disponibilizado.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA acertadamente, às fls. 15 e 18, concluíram pelo descumprimento ao Contrato de Concessão, no que tange ao prazo estabelecido para o fornecimento de gás.

De fato, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária, após o pedido do usuário na data de 09/09/2011, somente concluiu o serviço em 15/09/2011.

Com relação a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, a CAENE e a Procuradoria desta Agência, respectivamente às fls.15 e 18, opinaram

pelo seu descumprimento, eis que não foram respeitados os prazos nela estabelecidos.

A Concessionária, ao seu turno, apresentou, às fls. 32, ata de reunião entre ela e membros da CAENE e Procuradoria desta AGENERSA, afirmando:

"(...) foi acordado que os prazos do Capítulo II não estariam vigentes, tendo em vista que a Ouvidoria da AGENERSA e a da CEG utilizam classificações diferentes por objeto da reclamação, ou seja, que não são uniformes, dificultando o controle dos prazos estipulados no citado Capítulo."

Quanto à presente alegação, manifesto minha discordância, pois o documento apresentado - Ata de reunião - não possui o condão de alterar ou suspender o que se encontra normatizado pela Instrução Normativa.

Pela simples análise do histórico, resulta claro o descumprimento da Concessionária à Instrução Normativa n.º 019/11, eis que a mesma demorou a apresentar resposta à Ouvidoria desta AGENERSA.

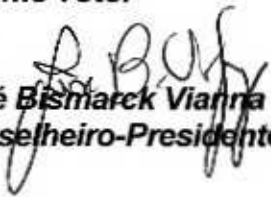
Como se visualizou nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 524853, pois ficou evidenciado que sua atuação se deu em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, e por isso sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução

Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1270

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012.

Concessionária CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Solicitação de ligação de gás em estabelecimento comercial. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência nº 524853.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E – 12/020.591/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

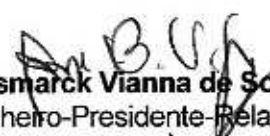
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pela demora no atendimento ao cliente.

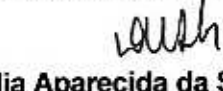
Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

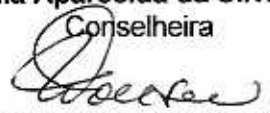
Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

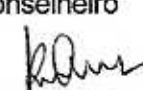
Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Setembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro