

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1272

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1272

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

Concessionária CEG - Ocorrências 530463 e 530519 - Demora na ligação de gás.

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 n.º E-12/020.390/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima e Anexo II, Parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários, ambos do Contrato de Concessão e Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento ao usuário em relação a ocorrência n.º 530463.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima e Anexo II, Parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários, ambos do Contrato de Concessão e Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento ao usuário em relação a ocorrência n.º 530519.

Art. 3º - *Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.*

Art. 4º - *Aplicar a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 1, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em relação a ocorrência n.º 530463.*

Art. 5º - *Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.*

Art. 6º - *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-12/020.390/2012
Data de autuação: 09/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 530463 e 530519 - Demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 242, tendo em vista a CI/OUVID n.º 97/2012, onde a Ouvidoria informou a existência das ocorrências n.º 530463 e 530519, ambas versando sobre pedido de fornecimento de gás e com *status* de aberta por período elevado.

Às fls. 04 e 06, a Ouvidoria acostou aos autos cópia dos históricos de atendimento dos usuários.

Posteriormente, foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG¹ e a Ouvidoria², esta informando "...que os clientes das ocorrências 530463 e 530519 confirmaram a solução do problema e que estão cientes da abertura do processo. (ver fls. 9 a 12)."

Em reunião interna, através de Resolução n.º 312 de 12/07/2012,³ o referido processo foi distribuído a minha Relatoria.

Ato contínuo, a Câmara Técnica se manifestou⁴:

"530463:

Em análise à folha 04:

Em 06/06/12, o cliente reclama que alugou seu apartamento e a antiga inquilina saiu no dia 06/05/12. Então a CEG foi ao local e lacrou o medidor, no dia 11/05/12. A nova inquilina fez uma nova solicitação no dia 31/05/12 e outra no

¹ Fls. 07 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 432/12.

² Fls. 08.

³ Fls. 13.

⁴ Fls. 15.

dia 04/06/12, e até a data desta reclamação não havia religado o gás. Em contato com a CEG, foi informado que iriam no dia 11/06/12, marcando pela 3ª vez. Solicita providências.

Em 09/07/12, a Concessionária informa que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 13/06/12.

E ressaltam que a Companhia não tem outras informações a respeito do tema.

Diante do exposto acima a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A - Corte/relição, ambos do Contrato de Concessão.

530519

Em análise à folha 06:

Em 11/06/12, cliente reclama que em 30/05/12 estava agendada visita do técnico em sua residência, mas ninguém compareceu ao local, pois sua solicitação não constava no sistema da CEG. Entrou em contato e marcou uma nova vistoria para o dia 11/06/12, aguardou e o técnico não compareceu. Entrou em contato novamente e foi informado de que somente na data 15/06/12 o técnico vai ao local. Não concorda com o procedimento da CEG e solicita providências.

No dia 09/07/12, a Concessionária informa que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) em 13/06/12. E

ressaltam que a Companhia não tem outras informações a respeito do tema.

Diante do exposto acima a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A - corte/relição; vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

É o nosso Parecer." (Grifos no original)

Autos remetidos à Procuradoria⁵ desta Agência, a mesma salientou⁶ pela manifestação prévia da Concessionária, em atenção ao princípio do devido processo legal.

Às fls. 16, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar manifestações prévias⁷, o que fez, sustentando:

"(...)A CEG entende que o interesse público foi devidamente observado visto que ambos os casos os clientes foram devidamente atendidos pela CEG, conforme se comprova por meio das telas de sistema abaixo:

(...) Nesse escopo, deve ser observada pela AGENERSA a conduta diligente da Concessionária para realizar o atendimento dos clientes em voga. Além disso, uma vez que os clientes se encontram devidamente atendidos, evidente que o processo administrativo em comento deve ser arquivado, por exaurimento de sua finalidade.

Sendo o que havia para o momento e certa do deferimento do pleito, a Concessionária

⁵ Fls. 15 - v.

⁶ "...solicito a oitiva/manifestação da Concessionária CEG, em consonância ao art.5º, LIV e LV da Constituição federal - Devido processo legal. (...)"

⁷ Fls. 22/24.

permanece à disposição para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários. (...)"

Instada a se manifestar, a Procuradoria, opinou, em parecer conclusivo⁸, da seguinte forma:

"(...) Isto posto, entendemos que o comportamento da Concessionária CEG, não foi diligente, tendo em vista o descumprimento do instrumento concessivo por parte da Delegatária, apontado pela CAENE, e com o qual concordamos.

Assim, s.m.j, referendamos o disposto no Parecer do órgão técnico da AGENERSA."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 101/2012⁹, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 33/34, sustentando:

"Com a devida vênia, a Concessionária discorda dos entendimentos da CAENE e da Procuradoria, uma vez que resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de instalações Prediais, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido nos casos em tela, por meio do atendimento adequado aos clientes.

Assim, entendemos que restam esclarecidos os fatos e ante a ausência de qualquer

⁸ Fls. 26.

⁹ Fls. 27.

descumprimento às normas vigentes, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando a Concessionária, como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção.(...)"

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Processo n.º : E-12/020.390/2012.
Data de autuação: 09/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências 530463 e 530519 - Demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

VOTO

O processo em tela tem como objeto análise das ocorrências n.º 530463 e 530519, ambas com *status* de aberta na ouvidoria desta Agência por lapso temporal elevado.

As referidas ocorrências versam, respectivamente, sobre pedido de religação em imóvel objeto de locação e pedido de fornecimento de gás.

Conforme depreende-se dos autos, tais ocorrências permaneceram abertas na Ouvidoria desta Agência da seguinte forma:

- Ocorrência n.º **530463**, aberta em 06/06/2012. (Religação)

Data da resposta da Concessionária CEG: 09/07/12;

Data da solicitação feita pelo usuário: 11/05/2012;

Data do fornecimento: 13/06/2012;

Ocorrência em aberto na Ouvidoria por 33 (trinta e três) dias.
CEG solucionou o pedido no prazo de 33 (trinta e três) dias.

- Ocorrência n.º **530519**, aberta em 11/06/2012. (Fornecimento)

Data da resposta da Concessionária CEG: 09/07/12;

Data da solicitação feita pelo usuário: 30/05/12;

Data do fornecimento: 13/06/12;

Ocorrência em aberto na Ouvidoria por 28 (vinte e oito) dias. CEG
solucionou o pedido no prazo de 14 (quatorze) dias.

Acertadamente, a CAENE¹ concluiu pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo 2, Item 13 - A - corte/religação. Entendimento este acompanhado pela Procuradoria² desta Agência.

A CEG, mediante razões finais discordou dos pareceres da CAENE e Procuradoria, e, alegou, como tese de defesa, que as ocorrências foram atendidas de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais, motivo pelo qual o interesse público foi efetivamente atendido.

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, parte 2 – prazo de atendimento aos usuários – do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira.

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar a Concessionária CEG as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências supracitadas, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, da seguinte forma:

- i) Em relação à ocorrência n.º 530463, aplicar penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- ii) Ainda, em relação à ocorrência n.º 530463, aplicar a 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;

¹ Fls. 15.

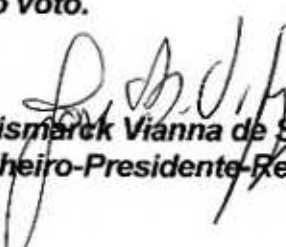
² Fls. 26.



iii) Em relação à ocorrência n.º 530519, aplicar penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

iv) Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1272

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.390/2012

Data 09/07/2012 Fls. 44

Assinatura



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012.

**Concessionária CEG - Ocorrências 530463 e
530519 - Demora na ligação de gás.**

**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 n.º E-
12/020.390/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima e Anexo II, Parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários, ambos do Contrato de Concessão e Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento ao usuário em relação a ocorrência n.º 530463.

Art. 2º - Aplicar a Concessionária CEG, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima e Anexo II, Parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários, ambos do Contrato de Concessão e Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento ao usuário em relação a ocorrência n.º 530519.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 4º - Aplicar a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 1, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em relação a ocorrência n.º 530463.

Art. 5º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 6º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

[Assinatura]
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[Assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

[Assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro