

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1291

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1291

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 530711.

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-12/020.376/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa de 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 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13A - corte/religação, todos do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro - Relator

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

Processo nº: E-12/020.376/2012
Data de autuação: 29/06/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 530711
Sessão Regulatória: 26 de julho de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado em razão da CI OUVID nº 88/12 de 29 de junho de 2012, solicitando orientações de como proceder com relação à Ocorrência nº 530711, que foi enviada à CEG em 25 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na religação de gás na residência do Sr. João Aarão Reis Resende Costa, no bairro Barra da Tijuca, agendada para o dia 11/06/12, sem o comparecimento do técnico. Este só foi ao local no dia 13/06/12. O cliente informa que cumpriu as exigências apontadas na vistoria e agendou a religação para o dia 20/06/12, mas, novamente, ninguém compareceu. No dia 28/06/12, a CEG informou que a religação ocorreu no dia 26/06/12. Ao entrar em contato com o cliente para confirmar se estava tudo solucionado, a resposta a informação foi que "após 20 dias de espera, o gás finalmente foi religado".

Autos encaminhados à CAENE que, em seu parecer, opinou pelo descumprimento da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A - corte/religação, ambos do contrato de concessão.

Na Reunião Interna realizada em 10 de julho de 2012, os autos foram distribuídos à minha relatoria.

Através da minha assessoria, solicitei manifestações da Concessionária que, por meio da DIJUR-E-1352/12, reiterou a informação já constante dos autos de que o cliente foi atendido em 26/06/12. Ressaltou seu posicionamento de que "reclamações pontuais, dessa natureza, não devem ser objeto de processo regulatório, especialmente quando ainda não solucionadas no âmbito da Ouvidoria da AGENERSA. Ainda que este não fosse o entendimento, para análise do cumprimento ou não das metas contratuais, a AGENERSA deveria analisar estes casos, comparando-os com o índice geral de atendimento prestado pela Concessionária. Tal necessidade se fundamenta inclusive, na própria exigência do Contrato, no que tange a Certificação ISO 9001, que não prevê 100% de cumprimento das metas, observando uma margem de erro aceitável, dentro do universo de clientes atendidos, como uma espécie de metas de qualidade. (...) Todavia, não corroboramos com o entendimento que, para tanto, se faça necessária a aplicação de pesadas sanções pecuniárias, que em nada hão de auxiliar a prestação do serviço



concedido. (...) Desse modo, tendo em vista que a própria certificação ISO 9001 reconhece a impossibilidade de uma companhia 'gerar' seus pontos impactantes da prestação e qualidade do serviço, e sendo tal certificação acolhida pela AGENERSA, a Concessionária entende que esta Agência haveria de legitimar o método desse instituto de normas internacionais." Por fim, "a CEG solicita a essa Agência que arquive o processo em comento, tendo em vista a diligente atuação desta Companhia para realizar o atendimento da cliente e a observância da ISO 9001."

Autos encaminhados à CAENE para novo parecer, acostado aos autos às fls. 16/17, no sentido de que a Concessionária não apresentou fato novo para justificar a demora no atendimento ao cliente. Menciona que "a norma ISO 9001 contempla, como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a satisfação do cliente" e que "prescreve a monitoração quanto à informações relativas à percepção do cliente sobre se seus requisitos foram atendidos." Além de ser previsto uma "melhora contínua na qual a ação corretiva determina que devem ser executadas ações para eliminar as causas das não-conformidades, de forma a evitar sua repetição. A demora para o atendimento a uma solicitação do(a) cliente é uma não conformidade. Esta CAENE tem observado que as ocorrências emanadas da Ouvidoria da AGENERSA decorrem várias vezes de demoras na religação/instalação do gás." Ao final, corroboram com o parecer anterior pelo descumprimento do contrato de concessão.

Autos remetidos à Procuradoria desta AGENERSA que, em seu parecer de fl. 18, manifestou-se no sentido de que o órgão técnico da Agência Reguladora tem razão quanto à sua análise, razão pela qual, se ombreou ao seu posicionamento.

Em suas razões finais, a CEG reitera seu entendimento de se tratar de reclamação pontual e que a Certificação ISO 9001 reconhece a impossibilidade de uma Companhia "zerar" seus pontos impactantes da prestação e qualidade do serviço.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro relator

Processo nº: E-12/020.376/2012
Data de autuação: 29/06/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 530711
Sessão Regulatória: 27 de setembro de 2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado por solicitação da Ouvidoria desta Agência a respeito da Ocorrência nº 530711, enviada à CEG em 25 de junho de 2012, aberta para tratar de reclamação sobre demora na religação de gás na residência do Sr. João Aarão Reis Resende Costa, agendada para o dia 11/06/12, sem o comparecimento do técnico. Este só foi ao local no dia 13/06/12. O cliente informa que cumpriu as exigências apontadas na vistoria e agendou nova visita para o dia 20/06/12, mas, novamente, ninguém compareceu. No dia 28/06/12, a CEG informou que a religação ocorreu no dia 26/06/12. Em contato com o cliente para confirmar se estava tudo solucionado, a Ouvidoria obteve como resposta a informação de que "após 20 dias de espera, o gás finalmente foi religado".

A CAENE manifestou seu entendimento de que a conduta da Concessionária reflete descumprimento ao Contrato de Concessão. A Procuradoria desta Agência compartilhou do mesmo posicionamento.

Importante observar que o objeto em exame é a execução de um serviço público e, portanto, faz-se necessária a análise de alguns conceitos. O serviço público, segundo José dos Santos Carvalho Filho, é toda atividade prestada pelo Estado ou por seus delegados, basicamente sob regime de direito público, com vistas à satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade.¹ A concessão de tal serviço caracteriza-se por contrato administrativo pelo qual a Administração Pública transfere à pessoa jurídica a execução de certa atividade de interesse coletivo, remunerada através do sistema de tarifas pagas pelos usuários.

Assim, a atividade desempenhada pela Concessionária, parte neste regulatório, encontra-se submetida à fiscalização e acompanhamento por parte do Concedente - o Estado - que o faz através desta Agência. Por esta razão, o presente processo foi instaurado, tendo por fundamento a competência desta AGENERSA em zelar pelo fiel

¹ Manual de Direito Administrativo, p.321

cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições.²

No caso em tela, observa-se uma demora em efetuar a religação do gás, conforme solicitado pelo usuário. Agendada, inicialmente para o dia 11/06/2012, somente foi realizada em 26/06/2012, ou seja, com um atraso de 15 dias quando o prazo determinado pelo Contrato é de 24 horas.

Ressalte-se, ainda, que por duas vezes foi marcada visita técnica com o usuário, sem o comparecimento de qualquer representante da Concessionária, sem que fosse apresentada justificativa o que contribuiu para o meu entendimento de descaso por parte da Delegatária.

O Contrato de Concessão, no §3º de sua Cláusula Primeira³, é claro ao determinar que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, o princípio da eficiência dentre outros, assim como a Cláusula Quarta⁴, que trata das obrigações da Concessionária, em cujo *caput* consta que a Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado.

Deve-se observar também a Lei nº 8987 de 29 de dezembro de 1994 que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Em seu art. 6º, §1º⁵, consta que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado.

Ao agir de encontro com as normas contratuais, notório é que princípios como o da qualidade e o da eficiência também deixam de ser respeitados. Sendo assim, entendo ser cabível aplicação de penalidade por não ser razoável que a Concessionária não observe os prazos estipulados no Contrato de Concessão, visto que essa prática tem sido, frequentemente, a causa para abertura de novos processos nesta Agência.

² Lei nº 4556/05, art. 4º, I

³ Cláusula Primeira - Objeto do contrato

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

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

⁴ Cláusula Quarta - obrigações da Concessionária

A Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

⁵ 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.

Ressalto, ainda, que a ocorrência foi enviada pela Ouvidoria da AGENERSA à Concessionária em 20 de junho de 2012. Esta apenas respondeu em 28 de junho, isto é, oito dias depois, sendo que o prazo, de acordo com o art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011⁶, é de 3 dias. Por esta razão, entendo pela aplicação de penalidade, de caráter pedagógico, a fim de alertar a Concessionária para que tal situação não torne a acontecer.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- 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 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/relição, todos do Contrato de Concessão;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007⁷, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

⁶ Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.
PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religião de gás, reincidência de agendamento não cumprido)
Prazo para resposta: 03 (três) dias;

⁷ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
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.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1291

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 530711

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-12/020.376/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa de 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 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13A - corte/religação, todos do Contrato de Concessão;

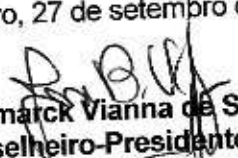
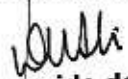
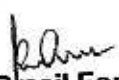
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Luigi Troisi
Conselheiro-Relator
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro