

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1292

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1292

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA (530586) - 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.394/2012, 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-12/020.394/2012**Data de autuação:** 11/07/2012**Concessionária:** CEG**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA (530586)
- Demora na ligação de gás**Sessão Regulatória:** 27 de setembro de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório aberto por meio da requisição SECEX nº 244/12 para apurar possível descumprimento do Contrato de Concessão a pedido da Ouvidoria desta AGENERSA, tendo em vista a Ocorrência nº 530586 que foi enviada à CEG em 14 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na instalação de gás na residência do Sr. Cristiano da Silva Campbell, no bairro de Icaraí, solicitada desde o dia 08/06/2012, com um agendamento não cumprido em 12/06/2012.

Em 11/07/2012, a Concessionária respondeu que, conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado no dia 20/06/2012. Na mesma data, a Ouvidoria desta Agência lhe enviou SNS - Solução Não Satisfatória-, solicitando maiores informações.

A CAENE, à fl. 10, após relatar os fatos, manifestou seu entendimento de que houve descumprimento do Contrato de Concessão.

Em sua manifestação, a Concessionária apresentou a informação prestada à Ouvidoria de que *"conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 20/06/2012."*

Parecer da Procuradoria desta Agência, à fl. 15, corroborando com a CAENE no sentido de que houve descumprimento às cláusulas contidas no Instrumento Concessivo.

Em razões finais, a Concessionária ressaltou a informação encaminhada anteriormente quanto à data em que o fornecimento foi liberado e que entende que *"eventual sanção imposta em conclusão à apuração do presente feito há de, no máximo, coadunar com a previsão de sanção menos onerosa possível, prevista na primeira parte da Cláusula Dez do Instrumento Concessivo. Ou seja, tendo por base processos em que é realizada a gradação da sanção com base no lapso temporal em que o cliente permaneceu desatendido, sendo considerados de natureza grave por este Conselho*

Diretor, os raros casos em que o cliente(...) vê-se sem a satisfação de sua solicitação por período considerável", sendo que no presente caso, foram registrados apenas alguns dias entre a solicitação e o efetivo atendimento. Concluiu que "caso entenda-se necessária a imputação de qualquer sanção em desfavor da CEG, emerge a latente possibilidade de adoção de uma dosimetria sancionatória menos onerosa." Ao final, requereu o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade, ou, alternativamente, a aplicação de advertência como meio satisfativo e adequado ao caso.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

Processo nº: E-12/020.394/2012

Data de autuação: 11/07/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA
(530586) - Demora na ligação de gás

Sessão Regulatória: 27 de setembro de 2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Cristiano da Silva Campbell. A solicitação foi feita no dia 08/06/2011 e houve um agendamento não cumprido no dia 12/06/12. A Concessionária informou que o gás foi liberado em 20/06/2012.

A CAENE manifestou seu entendimento de que houve violação ao disposto no Contrato de Concessão, assim como a Procuradoria desta Agência.

O Contrato de Concessão, no §3º de sua Cláusula Primeira¹, é claro ao determinar que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, o princípio da eficiência dentre outros, assim como a Cláusula Quarta², 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

¹Cláusula 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

²Cláusula 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.



art. 6º, §1º³, consta que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado.

Conforme se depreende da análise dos autos, não foi observado por parte da Concessionária o estabelecido pelo Contrato de Concessão, principalmente quanto aos prazos para religação e de vistorias de instalações internas, tendo em vista que o cliente teve que aguardar por 12 (doze) dias, quando o prazo é de 24 (vinte e quatro) e 72 (setenta e duas) horas respectivamente.

Ao infringir as normas contratuais, notório é que princípios como o da qualidade e o da eficiência também deixam de ser respeitados. Tendo em vista não se tratar de primeira ocorrência deste tipo, mas, ao contrário, casos como este têm sido, frequentemente, objetos de processos regulatórios instaurados nesta Agência e somado a isto o fato de não ter sido cumprido um agendamento de visita técnica, entendo ser cabível aplicação de penalidade por não ser razoável que a Concessionária torne a inobservância dos prazos estipulados no Contrato de Concessão uma prática reiterada.

Ressalto, ainda, que a ocorrência foi enviada pela Ouvidoria em 14 de junho de 2012 à Concessionária. Esta apenas respondeu em 11 de julho, isto é, quase um mês depois, sendo que o prazo, de acordo com o art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011⁴, 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/religação e vistoria de instalações internas, 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;

³ 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 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, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido)
Prazo para resposta: 03 (três) dias;

- 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 001/2007⁵, 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

⁵ 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 1292

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria
da AGENERSA (530586) - 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.394/2012, 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;

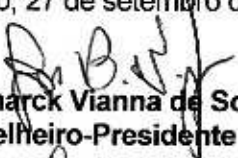
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do
correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

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;

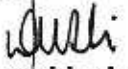
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de
Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

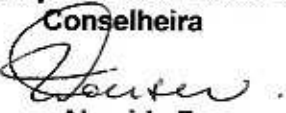
Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

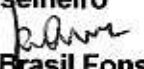
Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012


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