

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1389

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1389

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 530.402 - SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS NÃO ATENDIDA.

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-12/020.475/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao descumprimento dos prazos de 30 (trinta) dias e 72 (setenta e duas) horas previstos, respectivamente, para execução de ramal e vistoria em instalações internas, conforme disposto no Contrato de Concessão, Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "A" - Serviços Obrigatórios.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD 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 AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme 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 novembro de 2012

José Bismarck VIANNA de Souza

Conselheiro-Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira-Relatora

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº. E-12/020.475/2012.
Data de Autuação 10/08/2012.
Concessionária CEG.
Assunto Ocorrência 530.402 - Solicitação de ligação de gás não atendida.
Sessão Regulatória 28/11/2012.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.475/2012

Data 10/08/2012 Fls.: 26

Rúbrica: f

Relatório

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 133/2012¹, pela qual a Ouvidoria da AGENERSA solicita à SECEX orientações sobre como proceder em relação à ocorrência nº. 530.402, instaurada "(...) para tratar de reclamação sobre **solicitação ainda não atendida da ligação de gás na residência da Sra. Kelly Cristina Kuntres Bonifácio**"² (destaque no original).

Aduz, a Ouvidora, que *"Embora já tenha enviado 5 cobranças à CEG, até hoje ainda não recebi resposta ou qualquer informação a respeito."*

Solicita, ainda, "(...) apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás."

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 508, de 13/08/2012, a Secretaria-Executiva informa à CEG a autuação do presente processo e, por despacho de fls. 06, remete os autos à Ouvidoria e à CAENE.

Em 24/08/2012, a Ouvidoria encaminha o feito à CAENE, "(...) para prosseguimento da instrução (...)", juntando, às fls. 08/08, "(...) emails enviados à cliente, com a informação da abertura do processo e também de que a obra de rede u

¹ De 10/08/2012 - fls. 02 e histórico da ocorrência às fls. 03/04.

² "04/06/2012 (...) - Cidadã solicita instalação de gás na vila onde mora (...). Já foi solicitada à Ceg, que informa que vais ser feita avaliação. Informa que, na vila, uma casa tem gás da Ceg, e não compreende por que outras casas estão com essa dificuldade. (...) 19/06/2012 (...) Cliente entrou em contato questionando se a Ceg vai poder fazer a ligação de gás em sua vila. (...) 01/08/2012 (...) Cliente continua aguardando solução (...). Até a presente data não teve nenhuma resposta. (...) 10/08/2012 (...) "(...) o que está acontecendo? Por que a Ceg ainda não colocou gás na minha vila? Por que o morador da casa 21 da minha vila tem gás e eu não tenho? (...)"

ficaria pronta até o dia de hoje, para que na semana que vem seja realizada a obra do ramal para o imóvel".

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º. 320, de 22/08/2012³, verifica-se a distribuição deste processo à minha Relatoria.

Instada a se pronunciar⁴, a CEG apresenta a correspondência DIJUR-E-1719/2012, de 06/09/2012⁵, pela qual remete "(...) histórico desta ocorrência", do qual consta o seguinte: **"Primeira Resposta 2/8/2012 (...) Foi constatado a necessidade da construção de uma rede interna no local para atender os pedidos locais. (...) esta obra está com previsão de execução para o mês de agosto; (...) 10/08/2012 (...) Enc. p área agilizar atendimento (...) 13/08/2012 (...) COBRANÇA DA AGENERSA ENCAMINHADA PARA ÁREA (...) 20/08/2012 (...) ENCAMINHADO PARA GISELIA PEREIRA, EM 20/08 (...) 21/08/2012 (...) Prazo para conclusão da obra de rede 24/08 (...) 28/08/2012 (...) REDE E RAMAL OK!!! AGUARDANDO OK DO CLIENTE PARA FAZER A INTERNA"** (destaque no original).

Às fls. 15, consta e-mail enviado pela Ouvidoria da Concessionária à desta Agência Reguladora⁶, informando que "(...) no endereço Rua Paula Brito, 595 casa 17201 foi executada obra de ramal com licença de emergência" e esclarecendo que "(...) de acordo com o setor responsável, o imóvel ainda não foi colocado em carga, pois está aguardando o cliente concluir a caixa do PI."

Manifestando-se às fls. 16/17, a CAENE, após resumo dos autos, informa que "(...) manteve contato telefônico com a cliente durante o mês de setembro e outubro, até a data deste parecer, acompanhando todo o processo para a colocação da cliente em carga e hoje, dia 09/10/2012, a cliente informou que seu fornecimento de gás já foi liberado, faltando apenas instalação de seu aquecedor" e conclui que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas; execução de ramais, todos do Contrato de Concessão". u

³ Cópia às fls. 10 - acostada aos autos mediante o Termo de Juntada de Documentos de fls. 09.

⁴ Por força do Ofício CAENE n.º. 207/12, de 05/09/2012 (fls. 11) - recebido pela Concessionária na mesma data.

⁵ Protocolizada nesta AGENERSA na mesma data e acostada às fls. 12/13.

⁶ Acostado aos autos através da CI OUVID N.º. 164/2012, de 01/10/2012, encaminhada pela Ouvidoria à CAENE, com solicitação de juntada do referido documento.

Às fls. 18/20, encontra-se o Parecer da Procuradoria desta Agência⁷, no qual, após breve relato, corrobora "(...) com o entendimento da CAENE/ AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais previstos no Anexo II do Instrumento Contratual, face à demora no atendimento da solicitação pela CEG"; afirma que "Restou evidenciado (...) que a Concessionária CEG infringiu o contrato de concessão, especialmente ao disposto 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" e opina pela "(...) aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA Nº. 001/2007".

Na data de 01/11/2012, a assessoria deste Gabinete encaminha à Usuária⁸ e à CEG⁹ cópia integral deste feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Através da correspondência DIJUR -E-2264/12, de 14/11/2012¹⁰, a Concessionária apresenta um breve resumo e ressalta "(...) mais uma vez que, eventuais análises de descumprimento de metas contratuais devem ser feitas sob a ótica da totalidade de solicitações atendidas pela Concessionária, primando pela persecução de metas de qualidade e, por conseguinte, observando a eficiência do serviço público"; que "(...) vem envidando seus melhores esforços para o aprimoramento de seus fluxos de atendimento, de modo a otimizar o atendimento de todas as solicitações registradas pelos clientes" e "por todo o exposto e, ainda, considerando que o cliente encontra-se devidamente atendido" requer "que o Conselho-Diretor determine o arquivamento do processo (...) em observância ao princípio da razoabilidade, sem a aplicação de qualquer penalidade".

É o Relatório.



Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

⁷ Da lavra do Analista de Regulação Marcus Simonini Ferreira e com o "de acordo" de Flavine M. M. Mendes.

⁸ Mediante Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 121, de 01/11/2012, fls. 21, recebido em 06/11/2012, conforme Aviso de Recebimento de fls. 23.

⁹ Mediante Ofício AGENERSA/DL nº. 117, de 01/11/2012 - fls. 22, recebido pela CEG na mesma data.

¹⁰ Fls. 24/25. Protocolizada nesta AGENERSA na mesma data.

Processo nº. E-12/020.475/2012.
Data de Autuação 10/08/2012.
Concessionária CEG.
Assunto Ocorrência 530.402 – Solicitação de ligação de gás não atendida.
Sessão Regulatória 28/11/2012.

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.475/2012

Data 10/08/2012 Fls.: 29

Rúbrica: f

Voto

Trata-se de analisar reclamação autuada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº. 530.402, realizada pela usuária Kelly Cristina Kuntres Bonifácio¹, cujo ponto nodal cinge-se à suposta demora para ligação de gás, então concluída em 28/08/2012, mas originariamente solicitada à CEG em 04/06/2012.

Em sua análise a CAENE – *a posteriori* acompanhada pela Procuradoria - entende descumpridos os prazos de 30 (trinta) dias para execução de ramal e o de 72 (setenta e duas) horas para realização de vistoria de instalações internas².

A respeito cabe esclarecer que a formação de convencimento sobre a veracidade dos fatos narrados pelo usuário - e, *por consequência, da violação contratual por parte da Concessionária* - foi facilitada pela própria CEG, eis que, oportunizada apresentação de defesa, deixou de impugnar tais alegações, preferindo defender o entendimento de que "(...) *eventuais análises de descumprimento de metas contratuais devem ser feitas sob a ótica da totalidade de solicitações atendidas (...)*".

Não obstante os argumentos despendidos pela Delegatária, os mesmos não merecem ser acolhidos por este Conselho-Diretor, especialmente porque a falha noticiada retrata um dever assumido pela mesma.

Não é demais afirmar que não penalizar sua regulada na presente situação - *em que se constata a inobservância aos deveres contratuais* - tornaria esta AGENERSA conivente com a não prestação do serviço adequado, já que, de maneira imotivada, a Concessionária retardou a instalação de gás.

¹ Em 04/06/2012.

² Ambos dispostos no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

A aplicação de penalidade face a uma comprovada falha na prestação do serviço de suas reguladas, revela-se como dever legal desta Agência Reguladora, que, como Autarquia Especial que é, portanto integrante da Administração Pública Indireta, não pode ignorar o disposto no Contrato de Concessão para se furtar à aplicação de penalidade, sob pena de, assim, violar o Princípio da "Indisponibilidade", a respeito do qual ensina José dos Santos Carvalho Filho³ que *"Os bens e interesses não pertencem à Administração nem a seus agentes. Cabe-lhes apenas geri-los, conservá-los e por eles velar em prol da coletividade, esta sim a verdadeira titular dos direitos e interesses públicos."*

Diante de tudo isso, infligir sanção à Concessionária na hipótese vertente, não configura mera discricionariedade desta Autarquia, mas sim observância aos deveres legais impostos por sua Lei de Criação, notadamente no seu art. 4º, I e IV⁴.

Assim sendo, e considerando que os autos informam como data da primeira solicitação para execução do serviço de instalação de gás o dia 04/06/2012, forçoso reconhecer a inobservância injustificada do prazo de 30 (trinta) dias previsto para a execução de ramal, bem assim do prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de vistoria de instalações internas, ambas dispostas no Contrato de Concessão, Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios.

Portanto, a conduta da Concessionária destoa do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta⁵, nem mesmo atende aos princípios de eficiência e de qualidade previstos no §3º da Cláusula Primeira⁶, ambas do Contrato de Concessão.

u

³ FILHO, José dos Santos Carvalho. *Manual de Direito Administrativo*. 19ª Ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008, p. 28.

⁴ Lei Estadual nº. 4.556/2005 - "Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes:

I – zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições;

(...)

IV – fiscalizar, diretamente ou mediante delegação, os aspectos técnicos, econômicos, contábil e financeiro, sempre nos limites estabelecidos em normas legais, regulamentares ou pactuais, os contratos de concessão ou permissão de serviços públicos, aplicando diretamente as sanções cabíveis".

⁵ "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 operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

⁶ §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."

Diante de tais fatos, entendo necessária a aplicação de penalidade de multa à CEG, com espeque no que dispõe o art. 19, inciso IV⁷ da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007.

Ademais, soma-se à existência de descumprimento pela Concessionária das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, especialmente em função de sua competência regimental⁸, desrespeitando, assim, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 019/2011⁹, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Isso porque, a notificação inicial enviada pela Ouvidoria da AGENERSA se deu em 04/06/2012 e a própria Concessionária informa que somente em 02/08/2012 apresentou sua primeira resposta, portanto, quase dois meses depois, quando deveria tê-lo feito em, no máximo, 03 (três) dias.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007¹⁰.

ll

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

⁷ "Art. 19 - Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

I - deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços."

⁸ "Art. 25 - Compete à Ouvidoria: (...) II - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

⁹ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III. 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".

¹⁰ "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;

(...)"

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao descumprimento dos prazos de 30 (trinta) dias e 72 (setenta e duas) horas previstos, respectivamente, para execução de ramal e vistoria em instalações internas, conforme disposto no Contrato de Concessão, Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra “A” – Serviços Obrigatórios;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD 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 AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

AGENERSA

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



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1389

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA
530.402 – SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO
DE GÁS NÃO ATENDIDA.**

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.475/12

Data 10/08/2012 Fls: 33

**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-12/020.475/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao descumprimento dos prazos de 30 (trinta) dias e 72 (setenta e duas) horas previstos, respectivamente, para execução de ramal e vistoria em instalações internas, conforme disposto no Contrato de Concessão, Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra “A” – Serviços Obrigatórios.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD 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 AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

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

AGENERSA

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



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

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020.475/2012

Data 10/10/2012 Fls: 34

Rúbrica: 