

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1412

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1412

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA. OCORRÊNCIA 529100. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE CONSTRUÇÃO DE RAMAL SEM NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO DA PREFEITURA.

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-12/020.370/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 529100, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

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 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, 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 - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente - Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Processo nº. : E-12/020.370/2012
Data de autuação: 28/06/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA. Ocorrência 529100. Prazo para atendimento de solicitação de construção de ramal sem necessidade de autorização da Prefeitura.
Sessão Regulatória: 18/12/2012

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 225, tendo em vista a CI/OUVID n.º 86/2012¹, onde a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 529100, que versa sobre pedido de fornecimento de gás e foi aberta em 15/03/12.

Às fls. 04/05, consta cópia dos históricos de atendimento da usuária.

Posteriormente, através de ofício², foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através de Resolução n.º 309, de 10/07/2012³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Ato contínuo, a Câmara Técnica se manifestou⁴:

"O presente Processo trata de ocorrência n.º 529100, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Em análise às fls. 04 e 05:

¹Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 529100, que foi enviada à CEG em 15 de março de 2012 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento à solicitação de construção de um novo ramal para liberação de gás na residência da Sra. Maria Helena Lopes Fonseca, que fez o 1º contato com a Concessionária em fevereiro/2012, quando foi informada de que o prazo mínimo seria de 3 meses, pois dependia de autorização da Prefeitura. No dia 22/05/12, recebi resposta da CEG informando que o fornecimento de gás para este imóvel foi liberado no dia 04/05/12.

Em SNS, pedi à Concessionária esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento a esta solicitação, e que me enviassem o protocolo de entrada do pedido de licenciamento junto à Prefeitura. Recebi a seguinte resposta:

"De acordo com o setor responsável, obra realizada em condomínio fechado, portanto não houve necessidade de licenciamento da mesma. Ressaltamos que não temos outras informações a respeito do tema." (...) "

² Fls. 06 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 424/12.

³ Fls. 11.

⁴ Fls. 12.



Em 15/03/12, cliente reclama da CEG, pois a um mês solicitou construção de um novo ramal. Ressalta que esta solicitação foi feita pela própria CIA, que informa que este procedimento depende da Prefeitura, prazo mínimo de 3 meses. Porém possui uma criança neste imóvel e necessita de gás. Solicita providências.

(...) Em 22/05/12, a CEG responde: '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 04/05/12.'

(...) Em 27/06/12, a CEG responde: 'Informamos que, de acordo com o Setor responsável, a obra foi em condomínio fechado, portanto não houve necessidade de licenciamento da mesma.' Ressaltamos que não temos 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 - execução de ramais, ambos do Contrato de Concessão. (...) "

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

Às fls. 14, a Concessionária CEG foi intimada⁷ a apresentar manifestações⁸, o que fez, sustentando:

⁵Fls. 13.

⁶"Em observância ao princípio da ampla defesa e do contraditório, entendo necessária a intimação da Concessionária para que se manifeste nos autos."

⁷Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 094/2012, de 02 de agosto de 2012.

⁸Fls. 20/21.



"(...)A cliente alega ter recebido da Concessionária, a informação de que o prazo mínimo para a execução da obra dependia de autorização da Prefeitura, e por isso seria necessário um prazo mínimo de 3 meses.

A Concessionária esclarece que a obra foi realizada em condomínio fechado, portanto não haveria necessidade de licenciamento da mesma.

Assim, em 04/05/12, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

A Caene afirma em seu parecer que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, item 13 A - execuções de ramais ambos do Contrato de Concessão.

Com a devida vênia, a Concessionária discorda deste entendimento, uma vez que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido nos casos em tela, por meio de atendimento adequado ao cliente. (...) "

Instada a se manifestar, a Procuradoria opinou⁹:

"(...)Embora seja conveniente a apuração do fato acima registrado pela CAENE, não resta dúvidas, tendo em vista o disposto no administrativo, a infringência por parte da Delegatária da Cláusula 1ª, § 3º e Anexo II, Parte 2, item 13 A, - execução dos ramais -, ambos do Contrato de Concessão. (...) "

⁹ Fls. 26.

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 105/2012¹⁰, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 30/31, sustentando:

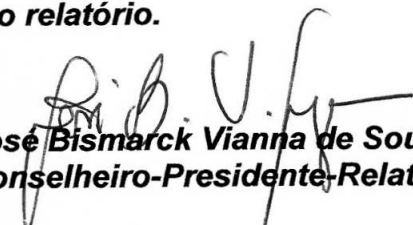
"(...) Em 15/08/12, a CEG apresentou no processo correspondência DIJUR-E-1496/2012, onde, em resumo, informou que a cliente estava com o fornecimento de gás regular e, ainda, que o cerne do processo administrativo, que se materializa no interesse público, foi devidamente atendido.

Às fls. 23 dos autos a Procuradoria da AGENERSA proferiu seu parecer, limitando-se a corroborar o já alegado pela CAENE.

Em função disso, mais uma vez a Concessionária reitera a pontualidade do caso em questão e sua conduta diligente para solucionar as questões levantadas pela cliente, que se encontra com o fornecimento de gás regular.

Desta feita, deve o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade, por exaurimento de sua finalidade. (...)"

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

¹⁰ Fls. 24.

Processo nº. : E-12/020.370/2012.
Data de autuação: 18/06/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA. Ocorrência 529100. Prazo para atendimento de solicitação de construção de ramal sem necessidade de autorização da Prefeitura.
Sessão Regulatória: 19/12/2012

VOTO

O processo em tela tem como objeto análise da ocorrência n.º 529100, que versando sobre pedido de fornecimento de gás, permaneceu com *status* de aberta na Ouvidoria desta Agência por período superior à 30 (trinta) dias.

Conforme depreende-se dos autos, a referida ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta Agência em 15/03/12, data também do envio à Concessionária. Entretanto, a CEG somente enviou resposta em 22/05/2012, meio pelo qual informou que a cliente tinha sido colocada em carga no dia 04/05/2012.

Logo, a ocorrência permaneceu em aberto na Ouvidoria por 68 (sessenta e oito) dias e a Concessionária CEG solucionou o pedido no prazo de 51 (cinquenta e um) dias, após a solicitação do cliente.

Acertadamente, a CAENE¹ concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, além do Anexo 2, Item 13 - A - execução de ramais. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria² desta Agência.

A CEG, mediante razões finais discordou dos pareceres da CAENE e Procuradoria e alegou, como tese de defesa, que a ocorrência foi atendida 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.

¹ Fls. 15.

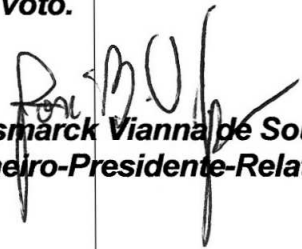
² Fls. 26.



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 a cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 529100, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, 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.
- 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 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, 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.

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.370/2012

Data 28/06/12 Fls.: 39

Rubrica: 



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 412

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

Concessionária CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA. Ocorrência 529100. Prazo para atendimento de solicitação de construção de ramal sem necessidade de autorização da Prefeitura.

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-12/020.370/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

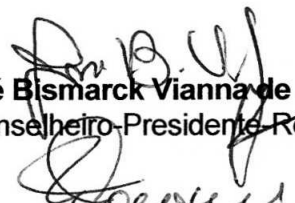
Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 529100, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

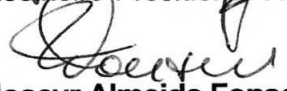
Art. 2º- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, 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- A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro