



Governo do Estado do Rio de Janeiro
 Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Processo n.º.: E-12/003.491/2014
 Autuação: 08/09/2014
 Concessionária: CEG
 Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência n.º 092014.
 Sessão Regulatória: 16 de Julho de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 10/03/15, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação n.º 2403¹ de 28/01/15, devidamente publicada no Diário Oficial em 26/02/15.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 092014, realizada pelo cliente da Concessionária, em 25/08/2014, à Ouvidoria desta Agência, na qual reclama na demora na ligação de gás na residência do seu filho solicitada em 26/06/14 e somente foi atendida pela CEG no dia 26/08/2014, ou seja, após 62 (sessenta e dois dias).

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 10/03/15, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 79 do Regimento Interno, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso". Acrescenta que "(...) o prazo para apresentação de Recurso venceria em 08/03/2015 (domingo), portanto, no primeiro dia útil subsequente, 09/03/2015".

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2403

DE 28 DE JANEIRO DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA N.º 092014.

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 n.º E-12/003.491/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo 11, Parte 2, item 1 3-A, bem como da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 545629, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e 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. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos e, em seguida, comenta que "(...) após o trâmite dos autos, a AGENERSA proferiu a Deliberação nº 2403/, onde, por meio do Art. 1º, aplicou à Concessionária penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), (...) Irresignada diante dos fundamentos que consubstanciaram a combatida penalidade, esta CEG interpõe o presente Recurso, no qual pugna pela anulação da multa aplicada com base nas razões de mérito a seguir expostas".

Sustenta a Recorrente a inexistência de instalações internas na residência do cliente, posto que "(...) Ao aplicar a penalidade de multa ora combatida o Conselho Diretor da AGENERSA deixou de observar que o cliente não possuía instalações internas que o possibilitassem usufruir do serviço de distribuição de gás natural canalizado". Esclarece que "(...) Nessa linha de argumentação, não se pode ignorar que o item 3 do RIP determina que todas as edificações que possuem cozinhas, copas, banheiros ou pfevejam a utilização de aparelhos a gás deverão ser providas de instalações internas para distribuição de gás canalizado. (...) Ora a condição estabelecida no decreto somente se consolidou em 25/08/2014, com a construção das instalações internas pelo cliente e respectivo teste de estanqueidade e, no dia seguinte, em 26/08/2014, a CEG disponibilizou o fornecimento de gás ao cliente". Por fim, acrescenta que "(...) a Concessionária atendeu o cliente dentro do prazo contratual, sendo, na realidade, de competência da Prefeitura averiguar que todos os imóveis efetivamente cumprem o RIP, logo, qualquer atraso nesse sentido certamente não é de responsabilidade da CEG, de modo que a penalidade de multa aplicada se revela totalmente descabida e deve, portanto, ser anulada".

Ainda no mérito, sustenta a Recorrente a Responsabilidade do cliente que retardou o atendimento, afirmando que "(...) caso a argumentação supra seja desconsiderada, o que se admite em homenagem ao princípio da eventualidade, não podemos nos furtar de analisar o histórico da presente ocorrência:

- 26/6/2014 ⇒ Data da solicitação de gás;
- 30/6/2014 ⇒ Agendado vistoria para o dia 1/7/2014;
- 1/7/2014 ⇒ Cliente ausente;
- 21/7/2014 ⇒ Solicitação de reagendamento para 22/7/2014;
- 22/7/2014 ⇒ A Companhia reagendou com o cliente para 23/7/2014;
- 23/7/2014 ⇒ Vistoria para verificar as condições de segurança do imóvel. Na ocasião foi identificada a necessidade de construção de ramificação interna;
- 18/8/2014 ⇒ Aguardando retomo do cliente que viajou em Lua de Mel;
- 25/8/2014 ⇒ Nova vistoria para verificar as condições de segurança do imóvel e teste de estanqueidade, Ok;
- 26/8/2014 ⇒ Fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)."



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Por fim, esclarece a CEG que "(...) *Por diversas vezes ao longo das tentativas da CEG de realizar a vistoria o cliente esteve ausente, atrasando os trâmites necessários para que a Concessionária garantisse a ligação do gás. Dessa maneira, não é razoável que seja a responsabilidade por eventual atraso seja imputada à Concessionária. Se desconsiderados os atrasos gerados pelo próprio cliente, verifica-se que não houve conduta da CEG que pudesse ter causado lesão ao interesse público que demandasse a aplicação de penalidade de multa.*"

Conclui a recorrente que "(...) *Portanto, com a certeza de que a penalidade de multa foi consubstanciada em premissas equivocadas e suposições, requer a Concessionária que seja conhecido e provido o presente Recurso, anulando-se a multa aplicada mediante a Deliberação 2403/2015.*"

Por fim, em seus pleitos, requer que "(...) *a esse e. Conselho Diretor que:*

(1) *o presente Recurso seja conhecido, posto que presentes os pressupostos de admissibilidade, com fulcro no art. 80 do Regimento Interno da AGENERSA; e, no mérito;*

(2) *lhe seja dado provimento, a fim de tornar insubsistente, ou seja, anulada a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA n.º 2403/2015, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição;*

(3) *subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, caso ultrapassado o pedido supra, de forma alguma implicando em alguma sorte de confissão, pede-se que seja a penalidade aplicada de multa substituída pela sanção de advertência, tendo em vista esta representar grau mais ponderado e justo diante da atuação diligente da Concessionária, constantemente em rumo à evolução da qualidade na prestação do serviço público concedido;*

(4) *ainda subsidiariamente, por amor à cautela e ao bom juízo, em ordem, como derradeiro pedido, novamente sem que se configure espécie de assunção de culpa, pugna-se pela redução do quantum de multa.*

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 448, de 05/08/2014, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.



Às fls.60/65, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer reconhecendo "(...) a tempestividade do Recurso, uma vez que interposto dentro do prazo regimental" e quanto às "(...) alegações recursais, a Recorrente alegou a inexistência de instalações internas, fato que impossibilitou a ligação do gás na residência do usuário".

Esclarece, quanto ao descumprimento do contrato de concessão, que: "(...) No Recurso a Concessionária, no primeiro momento, afirma a inobservância da inexistência das instalações internas na residência do cliente. (...) Ao analisar estes autos, é possível verificar que houve demora no atendimento à solicitação. De acordo com o Anexo II do Contrato de Concessão, na segunda parte, m item 13-A, o prazo para a colocação dos medidores é de 24 horas".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) a solicitação de gás ocorreu em 26/06/2014, conseqüentemente o prazo para a realização da ligação teria seu término em 24 horas. No entanto, a primeira visita somente aconteceu após 04 dias da solicitação, o que já ultrapassa o prazo estipulado pelo Contrato de Concessão. (...) Em que pese a inexistência de instalação interna na residência do cliente, este fato não afasta o descumprimento do contrato de concessão. Isso porque a inexistência da instalação somente foi verificada em 23/07/2014, quase um mês após a solicitação".

Registra que "(...) a Cláusula quarta do contrato de concessão determina que a Concessionária preste serviço público adequado, adotando métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade. (...) Esta mesma cláusula, em seu parágrafo primeiro, item 1, obriga a concessionária a atender novos pedidos de fornecimento a consumidores. Este dentro do prazo estabelecido no anexo II, o que não ocorreu no caso em tela. O tempo de espera do usuário para o início do procedimento de ligação do fornecimento de gás não é razoável, ferindo, inclusive, o princípio da razoabilidade".

Esclarece a Procuradoria que: "(...) A falta de razoabilidade, nada mais é que um reflexo da inobservância de requisitos exigidos para a validade da conduta. É nítida, portanto, a relação do referido Princípio da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.491/2014
Data 08/09/14 p. 80
Rubrica: Respon ID 4345648-0

Prossegue, informando que "(...) Nesse diapasão, conduta da concessionária fere o princípio da eficiência, que deve ser obedecido tanto no âmbito da administração direta quanto na administração indireta. Este princípio busca privilegiar a produtividade e economicidade dos serviços prestados, com observância na qualidade, celeridade, presteza, desburocratização e flexibilização".

Assevera a Procuradoria que "(...) É cediço que o fornecimento de gás é essencial para a dignidade humana, portanto, a prestação do serviço deve ser feita com rapidez e eficiência. (...) Assim sendo maior deve ser o cuidado do Poder Público e do prestador na qualidade do serviço. (...) Acrescenta-se também que a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos perfaz, dentre outros, o rol dos direitos básicos assegurados ao consumidor, na forma do art.6º, II, III e X do Código de defesa do consumidor".

Conclui a Procuradoria, opinando "(...) pelo conhecimento do Recurso, porque tempestivo. No que tange ao mérito, pela negativa de provimento em razão de inexistir vício de legalidade na deliberação recorrida, que prima pela observância às normas contratuais".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº, 41, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta, a Concessionária apresentou suas razões finais (DIJUR-E-672/15), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso e pede que seja substituída a multa aplicada pela sanção de advertência por guardar coerência com a atual dosimetria adotada por esse respeitável Conselho-Diretor.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público
Processo nº E-12/003.491/2014
Data 08/09/14 nº 81
Rubrica: Rubson ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.491/2014
Autuação: 08/09/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência nº 092014.
Sessão Regulatória: 16 de Julho de 2015

VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 10/03/15, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 2403¹ de 28/01/15, devidamente publicada no Diário Oficial em 26/02/15.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 092014, realizada pelo cliente da Concessionária, em 25/08/2014, à Ouvidoria desta Agência, na qual reclama na demora na ligação de gás na residência do seu filho solicitada em 26/06/14 e somente atendida pela CEG no dia 26/08/2014, ou seja, após 62 (sessenta e dois dias).

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade, e, no mérito, apresenta um breve resumo dos fatos, esclarecendo a respeito da inexistência de instalações internas na residência do cliente, da responsabilidade do cliente que retardou o atendimento, motivo pelo qual, postula pela nulidade da multa aplicada e, subsidiariamente, no caso da eventualidade de não ser atendido o pleito, a substituição da penalidade de multa pela sanção de advertência. 

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2403

DE 28 DE JANEIRO DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 092014.

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-12/003.491/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo 11, Parte 2, item 1.3-A, bem como da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 545629, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e 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. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.



Em suma, não vejo qualquer incorreção no voto do Conselheiro-Relator que possa alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em que foi penalizada. As explicações da Recorrente se dão, tão somente, para compreender o motivo pelo qual a falha foi cometida, porém as mesmas não são capazes de ilidir a responsabilidade de sua conduta, que, diga-se de passagem, não pode ser transferida para terceiro.

Conforme se observa, a solicitação de gás ocorreu em 26/06/2014, conseqüentemente o prazo para a realização da ligação teria seu término em 24 horas. No entanto, a primeira visita somente aconteceu após 04 dias da solicitação, o que já ultrapassa o prazo estipulado pelo Contrato de Concessão. Em que pese a inexistência de instalação interna na residência do cliente, este fato não afasta o descumprimento do contrato de concessão. Isso porque a inexistência da instalação somente foi verificada em 23/07/2014, quase um mês após a solicitação.

Ademais, a Cláusula Quarta do Contrato de Concessão determina que a Concessionária preste serviço público adequado, adotando métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade. Esta mesma cláusula, em seu parágrafo primeiro, item 1, obriga a Concessionária a atender novos pedidos de fornecimento a consumidores, dentro do prazo estabelecido no anexo II, o que não ocorreu no caso em tela.

Desta feita, não resta dúvida quanto o inadimplemento de prazo, previsto contratualmente (Anexo II, Parte 2, Item 13 - A²) para atendimento ao cliente.

² PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas:
- ♦ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ♦ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ♦ orçamento de ramal, 72 horas;
- ♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ♦ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ♦ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- ♦ execução de ramais, 30 dias(3);
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estágua
Processo n.º E-12/003.491/2014
Data 08/09/14 p. 83
Rubrica: Rmfon ID 4345648-0

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Desta feita, cumpriu esta Agência a finalidade essencial, que é a de regular e de aplicar a penalidade face ao descumprimento de cláusula contratual, decorrente do apurado grau de responsabilidade quando da prestação do serviço público inadequado.

Finalizando, entendo encontrar-se a penalidade em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. Assim, não reconhecendo qualquer amparo legal ou contratual nos argumentos trazidos para a reforma da deliberação, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 2403/2015.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Processo n° E-12/003.491 / 2014
Data 08/09/14 Fls. 84
Rubrica: Ruyson ID 4345648-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2606 , DE 16 DE JULHO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE A PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA N° 092014.**

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 n° E-12/003.491/2014, por unanimidade,

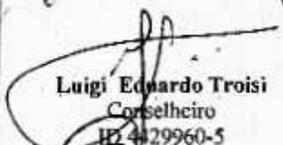
DELIBERA:

Art.1° - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação n° 2403/2015.

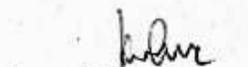
Art.2° - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de julho de 2015.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8