



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 nº:	E-12/003.158/2015
Autuação:	20/03/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIA 431/2015.
Sessão Regulatória:	16 de Julho de 2015.

RELATÓRIO

O presente processo, distribuído¹ à minha Relatoria, foi instaurado² para apuração da Ocorrência nº 431, que trata da "reclamação da Sra. Renata Batista Inocêncio sobre demora na ligação de gás em uma residência solicitada no dia 09/02/15."

A Reclamação, registrada na Ouvidoria em 19/02/2015, se deu em razão de solicitação de gás em 09/02, "mas a CEG havia informado que existia débito de inquilino anterior (o que não tem nada a ver com ela). Após muitos contatos, e no dia de hoje (19/02), a CEG informou, em atendimento telefônico, que ela seria atendida no dia 13 de março, através de uma 'ordem de serviço manual'. Essa informação foi contestada por se tratar de uma família com pessoa acamada, que necessita utilizar o aquecedor a gás. Questiona se será necessário ir a justiça. Também reclama por ter solicitado falar com a supervisão e a ligação ter caído."

Em resposta à Ouvidoria, a CEG apresenta o histórico da referida ocorrência: "informamos que o medidor foi retirado no dia 2/2/15, em função de atraso no pagamento das faturas. Esclarecemos que o novo morador solicitou gás no dia 9/2. Acrescentamos que a primeira visita ocorreu no dia 20/2. Na ocasião, o fornecimento foi liberado conforme as normas do RIP (Regulamento de Instalações Predicais)".

¹ RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR Nº 484 DE 24 DE MARÇO DE 2015.

² CI AGENERSA/OUVID Nº 039 DE 19 DE MARÇO DE 2015.



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

acrescentando que, *"devido a um problema de agendamento da delegação correspondente, o atendimento só foi programado para a data de 20/02."*

Em seu Parecer³, a CAENE informa que em resposta ao Ofício N°022/15, a Concessionária enviou informações complementares, salientando que *"as faturas encaminhadas referentes aos meses 09/14, 10/14, 11/14 e 12/14, já constam pagas. Ressaltamos que não constam faturas em aberto no Sistema. Consta uma fatura a vencer na data de 16/02/15, valor de R\$27,76."*

Assim, conclui a Câmara Técnica que *"foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, demorando aproximadamente 11 dias considerando da data de sua solicitação de Gás até a data de liberação de seu fornecimento de Gás, além na demora para realização da visita descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores e vistorias em instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Em consonância com o Parecer da Procuradoria⁴, a Concessionária foi instada⁵ a apresentar defesa e considerações, através da qual, reputando-se às informações já prestadas, sustenta que *"resta evidente que, à luz dos fatos, não assiste razão ao argumento da responsável Câmara Técnica de Energia- CAENE."*

A solicitação foi feita pelo cliente em 09/02/15 e o atendimento agendado para 20/02/2015, data em que o mesmo foi atendido e posto em carga.

Todavia, em que pese os argumentos sustentados pela CAENE, entendemos que a Concessionária atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente em tempo arrazoado, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem aplicação de qualquer penalidade."

³ Fls. 20/21.

⁴ Parecer de fls. 23/24

⁵ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº 08.



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

A Procuradoria, em seu Parecer⁶, após breve relatório, afirma que "a reclamante solicitou a segunda via das faturas em aberto e as quitou - pagamento confirmado pela própria Companhia em 05/02/2015, fls. 16 -, vindo a solicitar a ligação de gás no imóvel em 09/02/2015.

Esta solicitação somente foi atendida em 20/02/2015, tendo a Concessionária informado, como única justificativa para o lapso temporal utilizado, que a demora se deu em razão de "um problema de agendamento da delegação correspondente" (...)

Eventuais problemas de agendamento com as 'delegações correspondentes' não podem refletir nos usuários, até mesmo porque o Contrato de Concessão assina prazo específico para o serviço solicitado, o qual não pode ser inobservado pela Concessionária, salvo em hipóteses extraordinárias que ultrapassem seus esforços, que não é o caso em tela.

Demais disso, não se pode deixar de atentar que o usuário encontrava-se em dia com sua contraprestação, ou seja, já havia quitado as faturas em aberto desde o dia 05/02/2015, não podendo ser privado do serviço essencial por culpa exclusiva da Concessionária, que não atuou de forma diligente e eficiente.

Assim, por todo exposto, entendemos que houve descumprimento contratual da concessionária em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação da Reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo - Anexo II, Parte 2, Item 13-A -, sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17 inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007."

Instada⁷ a apresentar Razões Finais, a Concessionária ratifica⁸ as considerações anteriores, afirmando: "em que pese os argumentos sustentados pela Procuradoria (fls.38/40), reiteramos nosso posicionamento às fls. 34/35 de que a Concessionária atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente em tempo arrazoado,

⁶ Fls. 37/40.

⁷ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº 53/2015.

⁸ Fls. 49/50.



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

de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade a Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."

É o Relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



Processo nº:	E-12/003.158/2015
Autuação:	20/03/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIA 431/2015.
Sessão Regulatória:	16 de Julho de 2015.

VOTO

Trata-se de apurar a Ocorrência nº 431/2015, que trata da "reclamação da Sra. Renata Batista Inocêncio sobre demora na ligação de gás em uma residência solicitada no dia 09/02/15", e de acordo com informação prestada à Ouvidoria, trata-se de família com pessoa acamada, que necessita utilizar o aquecedor de gás.

De acordo com as informações prestadas pela Concessionária, através de seu histórico de atendimento, constata-se que "o medidor foi retirado no dia 2/2/15, em função de atraso no pagamento das faturas. Esclarecemos que o novo morador solicitou gás no dia 9/2. Acrescentamos que a primeira visita ocorreu no dia 20/2. Na ocasião, o fornecimento foi liberado conforme as normas do RIP (Regulamento de Instalações Predicais)", acrescentando que, "devido a um problema de agendamento da delegação correspondente, o atendimento só foi programado para a data de 20/02."

Conforme relatado, a Câmara Técnica, em seu Parecer¹, atesta a má prestação do serviço público, destacando que a Concessionária demorou "aproximadamente 11 dias² considerando da data de sua solicitação de Gás até a data de liberação de seu fornecimento de Gás, além na demora para realização da visita descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores e vistorias em

¹ Fls. 20/21.

² Grifo nosso.



instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Ademais, a demora na instalação do medidor, com liberação do fornecimento de gás, se deu em razão de falhas seguidas da Concessionária, em interromper o fornecimento por débito não imputável ao Usuário, bem como na marcação de agendamento para visita em prazo superior ao contratualmente previsto, qual seja, 72 (setenta e duas) horas, o que não se coaduna com a adequada prestação de serviço público essencial legitimamente esperada.


No mesmo sentido, o Parecer da Procuradoria³, ao afirmar que o Usuário não pode ser privado do serviço essencial por culpa exclusiva da Concessionária, que não atuou de forma diligente e eficiente, sendo certo que "*eventuais problemas de agendamento com as 'delegações correspondentes' não podem refletir nos usuários, até mesmo porque o Contrato de Concessão assina prazo específico para o serviço solicitado, o qual não pode ser inobservado pela Concessionária, salvo em hipóteses extraordinárias que ultrapassem seus esforços, que não é o caso em tela.*"

Sendo assim, a instrução processual aponta que tal conduta se enquadra em infração contratual, sujeita à sanção administrativa, conforme previsão do item 13A - Anexo II - Parte 2 do Contrato de Concessão, *in verbis*:

"Prazo de Atendimento aos Usuários - Serviços Obrigatórios - colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas; vistoria de instalações internas, 72 horas."

É para aferição da penalidade, ora aplicável, deve ser observado o disposto na Instrução Normativa CODIR/AGENERSA nº 001/2007⁴, em consonância com o princípio da proporcionalidade.

³ Fls. 37/40.

⁴ "Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo: 



Sendo assim, a pena aplicada é adequada e exigível para o caso concreto, sendo necessária e corretiva em prol do interesse público no alcance à adequada prestação dos serviços de gás, ressaltando-se, também, que há proporcionalidade na sanção, no sentido estrito da palavra, porquanto a pena recorrida, aplicada no patamar de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) é 800 (oitocentas) vezes menor que a máxima permitida para o Grupo II, no qual a Concessionária foi enquadrada.

À título de argumentação, legitimando a presente decisão regulatória, ressalto que o princípio da proporcionalidade veda tanto a proibição do excesso, quanto sua proteção insuficiente. Nesse último aspecto, a penalidade aplicada é proporcional à atuação inadequada da Concessionária, comprovada no caso em tela, sob pena de restar ineficiente o exercício do poder de polícia regulatório.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; Anexo II; Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 431/2015;

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido;"

" Art. 14. Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração: GRUPO II - Até 0,04 % (quatro centésimos por cento)."



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/158/2015

Data 20/03/2015 Fls 58

Rubrica PLA ID: 4404789-9

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

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2615

DE 16 de Julho de 2015

**OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DA AGENERSA.
OCORRÊNCIA 431/2015. -
CONCESSIONÁRIA CEG.**

**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 E-12/003.158/2015, por unanimidade,

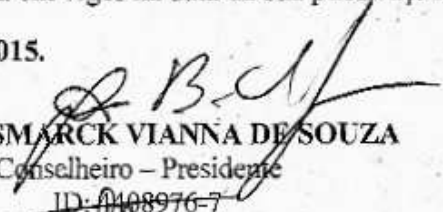
DELIBERA:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de
0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula 1ª,
Parágrafo 3º; Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no artigo 17,
inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão
dos fatos apurados na ocorrência 431/2015;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas
CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da
Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007;

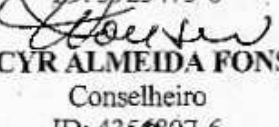
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

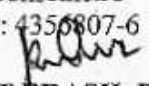
Rio de Janeiro, 16 de Julho de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro – Presidente
ID: 0408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro – Relator
ID: 4408294-0