



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-12/003/75/2015
Autuação:	21/01/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência 314 2015.
Sessão Regulatória:	29 de setembro de 2015

RELATÓRIO

Cuida-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID Nº. 009, de 16 de janeiro de 2015.

Através da citada correspondência interna requereu-se à SECEX orientações de como proceder em relação à reclamação autuada sob o nº. 314 2015, registrada, segundo a Ouvidoria da AGENERSA, "(...) em 08/01/2015 para tratar de reclamação do Sr. Daniel (...) sobre demora no atendimento à sua solicitação de Transferência de Titularidade, efetuada em 22/12/14."

A referida CI relatou, ainda, que no dia 12/01/15 a Concessionária respondeu no seguinte sentido:

'Informamos que a transferência de titularidade foi concluída em 9/1/2015. A Companhia lamenta pelos possíveis transtornos causados.'

Informando que não havia "(...) outro processo regulatório tratando desta ocorrência" e que seguia em anexo a "(...) cópia do histórico da ocorrência", a Ouvidoria encaminhou a CI para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão "(...) no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de Transferência de Titularidade."



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

Inaugurados os autos, o feito foi, em sequência, distribuído para a minha relatoria através da Resolução AGENERSA CODIR nº. 479, de 10/02/2015. Recebido o processo em meu gabinete na data de 25/02/2015, os autos foram encaminhados à CAENE para análise e parecer.

Em prosseguimento, a Câmara Técnica de Energia oficia à Concessionária requerendo desta pronunciamento quanto à ocorrência 314 2015, pelo que a CEG afirma encaminhar em anexo "(...) o histórico dos atendimentos do referido caso em tela."¹

À fl. 18 está presente o parecer da CAENE que, após afirmar que o reclamante da ocorrência em voga solicitou a transferência de titularidade em 22/12/2014 e registrar que esta apenas foi efetivada em 09/01/2015, "(...) 18 dias após a solicitação (...)", entendeu que restaram descumpridos os parágrafo terceiro da Cláusula Primeira, o *caput* da Cláusula Quarta e o Anexo II, Parte 2, item 13A do Contrato de Concessão.

Em considerações², a CEG confirma que a solicitação de transferência foi realizada em 22/12/2014 e efetivada em 09/01/2015, exaltando que, mesmo diante da situação pontual, "(...) envidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente em prazo arrazoado.". Requer, pois, o arquivamento do processo, sem aplicação de penalidade, em consideração ao atendimento à solicitação da cliente, ou, subsidiariamente, o reconhecimento da global e "(...) constante melhoria da Concessionária em mitigar a incidência de casos semelhantes ao objeto dos presentes autos (...)", pugnando, no máximo, pela aplicação da penalidade de advertência como medida de proporcionalidade.

No parecer de fls. 34/37 a Procuradoria da AGENERSA faz breve relato do feito; considera que no caso em voga "(...) a Concessionária infringiu normas estabelecidas quanto ao serviço adequado e também no tocante ao Contrato de Concessão, cujas manifestações apresentadas não ilidiram sua responsabilidade quanto aos fatos

¹ DIJUR - E - 301/15, com anexo, às fl. 15/17.

² DIJUR - E - 1104/15, às fls. 31/32.



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

transcritos nos autos administrativos"; afirma que a própria Delegatária admite, à fl. 31, o descumprimento contratual, inclusive quando pugnou, no máximo, pela aplicação da pena de advertência; e opina pela aplicação de sanções à CEG "(...) tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira § 3º (não obedecendo os princípios ali estabelecidos), Anexo II, Parte 2, item 13-A, além do caput da Cláusula Quarta."

Instada a apresentar razões finais, a Concessionária requereu, inicialmente, dilação de prazo, e, posteriormente a sua concessão, pronunciou-se através da DIJUR - E - 1217/15, meio pelo qual reiterou o exposto em suas considerações.³

É o Relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

³ DIJUR - E - 1104/2015.



Processo nº E-12/003/75, 2015

Data 21/01/2015 fls. 50

Rubrica [assinatura] ID: 4414789-9

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

Processo nº:	E-12/003/75/2015
Autuação:	21/01/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência 314 2015.
Sessão Regulatória:	29 de Setembro de 2015

VOTO

Trata-se de apurar se ocorreu, por parte da Concessionária CEG, descumprimento do Contrato de Concessão com relação aos fatos narrados na ocorrência nº. 314 2015, reclamação que, ocorrida em 08/01/2015, versa sobre demora no atendimento à solicitação de Transferência de Titularidade, pedido que, segundo relatado pelo usuário, foi realizado em 22/12/2014.

Da análise dos autos, pôde-se verificar que a Concessionária CEG violou o Instrumento Concessivo, em especial suas cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, *caput*, o que imporá, observada a razoabilidade e proporcionalidade, a aplicação de penalidade à Concessionária, com base na Cláusula Dez do Instrumento Concessivo e Instrução Normativa nº. 001/2007.

Frise-se que, na mesma toada dos descumprimentos apontados no parágrafo anterior entenderam, em parte, CAENE e Procuradoria da AGENERSA. Em parte porque os pareceres por elas elaborados indicaram, ainda, a violação ao Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, dispositivo, no entanto, que não será observado.

É que a hipótese em tela abarca simples pedido de transferência de titularidade¹ e, considerando que o usuário não obteve interrupção no fornecimento do serviço ou

¹ Do histórico de atendimento juntado pela CEG - fls. 16/17 - vislumbra-se que o cliente encontrava-se "(...) com fornecimento aberto, alta faturável."



ocorreu, em consequência, qualquer atraso no que tange à religação do gás, a demora de aproximados 18 (dezoito) dias, conforme será demonstrado, não deverá enquadrar a Concessionária CEG no descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, mas ensejar inadequada prestação do serviço em desconformidade com as demais cláusulas já citadas.

Com efeito, verificou-se incontroverso², nos autos, que a solicitação de transferência de titularidade ocorreu em 22/12/2014 e foi efetivada apenas em 09/01/2015, acarretando na demora de aproximados 18 (dezoito) dias para o atendimento da solicitação do usuário e solução do problema, fato que denota inadequada prestação do serviço.

Isso porque, atentando-se ao todo constante nos autos e à reclamação registrada pelo usuário, vê-se que a Concessionária somente sustenta, sem maiores explicações, a existência de problemas em seu sistema e atualização cadastral, afirmando, apenas, que envidou esforços e atendeu o cliente, o que não logra afastar, por não apresentação de justificativa convincente, o atraso em simples pedido de transferência de titularidade.

Posto isso, proponho ao Conselho - Diretor, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos descumprimentos às Cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, *caput*, do Contrato de Concessão, conforme apurado na ocorrência nº. 314 2015.

² A Concessionária confirma, nos autos, que o cliente solicitou a transferência em 22/12/2014 e foi atendido em 09/01/2015. O reclamante, por sua vez, assevera que solicitou a transferência de titularidade em 22/12/2014, realizou reclamação na AGENERSA sobre a demora nesse atendimento em 08/01/2015, e não mais registrou reclamação nesta Autarquia, depreendendo-se que foi atendido em sua solicitação.



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-12/003/75 / 2015
Data 21 01 / 2015 - 15 52
Rubrica *RBF* ID: 4414789-9

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, 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 2692

DE 29 de Setembro de 2015

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/75/2015

Data 21/01/2015 FLS 53

ID: 4414789-9

Ocorrência registrada na Ouvidoria
da AGENERSA. Ocorrência 314
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-12/003/75/2015, por unanimidade,

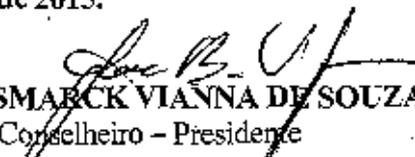
DELIBERA:

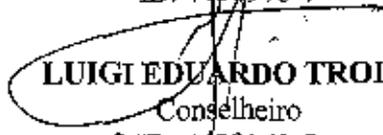
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na
Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 19, IV, da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos descumprimentos às Cláusulas
Primeira, § 3º, e Quarta, *caput.*, do Contrato de Concessão, conforme apurado na
ocorrência nº. 314 2015;

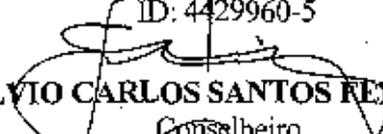
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica
CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução
Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;

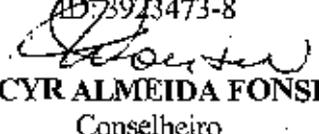
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

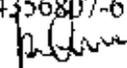
Rio de Janeiro, 29 de Setembro de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente
ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID: 43973473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator
ID: 4408294-0