



Processo Público Estadual
Processo n.º E-12/003.549/2013
Data 29/08/13

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CAEN
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/003.549/2013.
Data de autuação: 29/08/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.
Sessão Regulatória: 19/12/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 089, de 27 de agosto de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 539891, relatando demora na ligação de gás na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabolar.

Alegou a usuária que solicitou instalação de gás em seu apartamento no dia **15 de julho de 2013**, a qual fora marcada inicialmente para o **dia 17** subsequente. Entretanto, **ninguém** da Concessionária CEG apareceu.

No dia **24 de julho de 2013**, reagendou o serviço para o dia **30** seguinte, quando só então o serviço foi restabelecido.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 403, de 02 de setembro de 2013, a Concessionária CEG fora comunicada acerca da autuação do presente processo.

No dia 09 de setembro de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 390, o presente feito fora distribuído a minha Relatoria e, com o fito de resguardar o contraditório e devido processo legal, mediante Ofício AGENERSA/CODI/JB n.º 146, foi concedido a Concessionária CEG o prazo de 10 (dez) dias para apresentar considerações que reputasse pertinente.

Através da DIJUR-E-1956/2013, a Concessionária apenas esclareceu que *"adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento da cliente com a maior celeridade e segurança possíveis"*.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 27, e, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu:

"(...)



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Assim houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria de instalações internas - 72 horas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 30/31, nos seguintes termos:

"(...)

Após análise da documentação acostada aos autos administrativos, verificamos que a Delegatária descumpriu o disposto no Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria de instalações internas- 72 horas, além da Cláusula 1ª, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

Registramos que a própria Concessionária dispõe o descumprimento verificado nos autos, em seu pronunciamento, que foi devidamente registrado no parecer da CAENE, de fls. 14.

(...)

Embora a Concessionária CEG em seu respeitável pronunciamento tenha afirmado 'que adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento da cliente(...)', o fez sem respeitar o disposto nas cláusulas contratuais acima referenciadas.

Na realidade, além da demora no atendimento, a Delegatária não se houve de acordo com o §3º da Cláusula Primeira, pois não obedeceu os princípios nela dispostos.

Assim, em conformidade com a documentação presente no administrativo, entendemos ter a Delegatária descumprido o disposto no Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria de instalações internas- 72 horas, além da Cláusula 1ª, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

É o parecer."


Mediante Ofício CODIR/JB n.º 186/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, conforme fls. 40, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Em suas razões finais às fls. 41/42, a Concessionária CEG novamente esclareceu que "adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento da cliente com a maior celeridade e segurança possíveis".

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.549/2013

Data 29/08/13 Fls.: 47

Rubrica CIVIL ell.

SECRETARIA DE ESTADO DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo nº. : E-12/003.549/2013.

Data de autuação: 29/08/2013.

Concessionária: CEG.

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

Sessão Regulatória: 19/12/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 089, de 27 de agosto de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 539891, relatando demora na ligação de gás na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabolar.

Alegou a usuária que solicitou instalação de gás em seu apartamento no dia **15 de julho de 2013**, a qual fora marcada inicialmente para o **dia 17** subsequente. Entretanto, **ninguém** da Concessionária CEG apareceu.

No dia **24 de julho de 2013**, reagendou o serviço para o dia **30** seguinte, quando só então o serviço foi restabelecido.

Em resposta à AGENERSA, Através da DIJUR-E-1956/2013, a Concessionária apenas esclareceu que *"adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento da cliente com a maior celeridade e segurança possíveis"*.

Em seu parecer, a Câmara de Energia – CAENE (fls. 27) apontou o descumprimento do *"Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria de instalações internas - 72 horas, além da Cláusula 1º, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão"*.

A Procuradoria às fls. 30/31, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência em apreço.

O caso não ostenta maiores complexidades, apto a regular apreciação desta AGENERSA. Com efeito, verifica-se o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG na ocorrência analisada.



De simples observação das datas trazidas aos autos pela própria Concessionária e pela usuária, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabolar.

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em **30 de julho de 2013**. Também é indiscutível o lapso temporal de **15 (quinze) dias** entre a disponibilização do serviço e sua solicitação, a qual, frisa-se, fora realizada em **15 de julho de 2013**.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente descumprido (**15 dias de demora**) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual, além da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão.

Causa espécie o fato de ser sabido o prazo de 24 (vinte e quatro) ou 72 (setenta e duas) horas para realização do serviço e, ao agendar perante o cliente, a Concessionária já o faz para cinco dias depois, v.g., descumprindo o contrato mesmo se cumprir o agendamento, o que se revela uma incongruência.

Outrossim, o fato do usuário encontrar-se devidamente atendido no momento, não afasta a mora levada a efeito pela Concessionária.

Neste sentido, é importante pontuar que o fato de já haver o fornecimento do serviço, não faz com que o interesse público já tenha sido atingido, devendo ter a devida resposta do ente regulador, sob pena de subversão ao sistema.

Há reiteração de julgamentos nas Sessões Regulatórias de processos que versam acerca de demora na prestação do serviço. Portanto, é, sim, um descumprimento contratual, sob pena de se esvaziar a competência desta AGENERSA.

Destaco que não é desconsiderado o esforço da Concessionária CEG em mitigar os efeitos danosos de casos dessa mesma natureza, contudo, caso venha a descumprir o contrato, deverá ser penalizada.

Mais uma vez destaco que, tanto no início do presente regulatório, quanto em razões finais, a Delegatária não apresentou um único meio de prova, a fim de amparar sua pretensão defensiva, o que é lamentável, pois, caso o fizesse, este Conselho Diretor disporia de elementos para cada vez mais buscar a melhor apreciação do feito.

Y



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.549/2013

Data 24/08/13 Fls.: 49

Rubrica: CV

A regra processual em nosso ordenamento vaticina a distribuição do ônus da prova, cabendo o ônus para a parte que alega. Porém, o lastro probatório somente aponta para o cometimento de transgressão contratual, não elidido pela CEG.

Mais uma vez reitero que a Concessionária poderia ter produzido justamente a prova a qual alega, entretanto quedou-se inerte e, ao apreciar o feito, há um conjunto probante apontando a violação do Contrato de Concessão.


Assim, detectada a demora na ligação solicitada pela usuária, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG.

Não se deve descurar que o prazo descumprido não foi tão extenso a ponto de se ter uma severa aplicação da penalidade de multa, mas não pode ser relevado. Assim, a aplicação da penalidade em percentual mínimo, no que vem praticando esta AGENERSA, atenderá o cumprimento da fiscalização inerente a mesma.

Deste modo, considerando o lapso temporal de descumprimento da instalação do serviço na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabolar, bem como o exposto acima, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, 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 SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003.549/2013</u>
Data <u>24/08/2013</u> Fls.: <u>50</u>
Rubrica: <u>CEU</u>

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1906

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013.

Concessionária CEG. Ocorrência registrada na
Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à
solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

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-12/003.549/2013, por unanimidade,

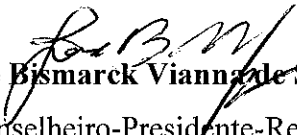
DELIBERA:

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

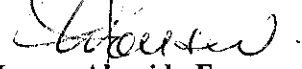
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

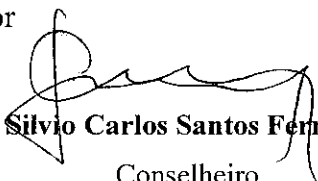
Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

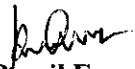
Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro