

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 580

DE 31 DE MAIO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRENCIA 500334 – ORIENTAÇÕES QUANTO A  
PROCEDENCIA.

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 nºE -12/020.377/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de multa à CEG RIO, no montante de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima, no item 6 do §1º da Cláusula Quarta, e no §3º da Cláusula Primeira, todas do Contrato de Concessão, c/c art. 16, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo quanto à prestação de serviço ao Usuário.

Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO  
Conselheiro-Presidente  
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE  
Conselheira-Relatora  
MOACYR ALMEIDA FONSECA  
Conselheiro  
SÉRGIO BURROWES RAPOSO  
Conselheiro

Processo nº. E-12/020.377/2009  
Data de Autuação 16 de novembro de 2009  
Concessionária CEG RIO  
Assunto Ocorrência 500334 – Orientações quanto a procedência  
Sessão Regulatória 31 de maio de 2010

**Serviço Público Estadual**

Processo n.º E-12/020.377/2009

Data 16/11/2009 Fls.: 71

Rúbrica: f

**Voto**

Trata-se de processo regulatório instaurado para averiguar o conteúdo da reclamação feita à Ouvidoria desta Agência Reguladora, em 17/12/2008, por Douglas Correa Pereira, usuário do serviço público prestado pela CEG RIO, bem assim a demora da referida Concessionária para responder as respectivas indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, conforme Ocorrência nº. 500334.

Dos documentos acostados aos autos, verifica-se que a insatisfação inicial do referido usuário com a CEG RIO, justifica-se na demora para atendimento de solicitação de instalação de gás.

A Concessionária, por sua vez, não contesta tal demora, apenas a atribui à necessidade de apuração prévia do real responsável pelo conserto de um vazamento, constatado quando da visita de seus técnicos à residência do reclamante para instalação de medidor de gás.

Ainda com vistas a afastar suposta falha na prestação do serviço, a Delegatária sustenta que a reclamada demora se deu em razão da busca por um atendimento prestado "(...) de forma satisfatória, eficiente, com cortesia, qualidade e segurança (...)".

Malgrado suas alegações, não há como prosperar a tese de defesa lançada pela Concessionária.

De uma acurada análise dos autos, verifica-se que a CEG RIO somente atribuiu ao caso a relevância necessária, após a instauração do presente regulatório. u

Conforme já mencionado, a Delegatária atribuiu a demora para o atendimento ao cliente à necessidade de identificar a quem competia o conserto a ser realizado na residência do cliente, se à ela ou à construtora do imóvel. Entretanto, tão logo teve notícia da iminente abertura de processo regulatório para averiguação dos fatos noticiados, tal apuração deixou de ser entrave àquele conserto, ocasião na qual a CEG RIO se dispôs a realizá-lo<sup>1</sup> gratuitamente. Repise-se que a anuência da Concessionária se deu quase um ano depois da reclamação feita a esta Agência Reguladora<sup>2</sup>.

A toda evidência, a inércia da Concessionária no que tange à realização da obra na residência do usuário não se alinha à norma esculpida no item 6 do §1º da Cláusula Quarta do respectivo Contrato de Concessão, que assim dispõe:

“§1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

6 – realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções necessárias à prestação dos serviços concedidos, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação de serviços aludidos no §3º, da Cláusula PRIMEIRA;”

A atitude negligente perpetrada pela Delegatária, também não se harmoniza à dicção do §3º da Cláusula Primeira<sup>3</sup>, tampouco à obrigação de prestação de serviço adequado prevista no *caput*<sup>4</sup> da Cláusula Quarta, ambos do Contrato de Concessão.

Demais disso, o argumento de que tal demora se deu em razão de “(...) *dúvida existente quanto à responsabilidade pela realização das instalações*” não se revela

u

<sup>1</sup> Conforme cronologia dos e-mails de fls. 06/08.

<sup>2</sup> A reclamação do usuário feita à esta Agência data de 17/12/2008 (fl. 05), enquanto a notícia de que faria o conserto de forma gratuita foi dada pela Concessionária em 12/11/2009, conforme e-mail de fl. 06.

<sup>3</sup> §3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.”

<sup>4</sup> “A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.”

fidedigno, posto que, em 09 (nove) dias úteis após ser indagada pela Câmara Técnica de Energia<sup>5</sup> sobre quem teria executado tal construção, a Concessionária não teve dúvida para indicar empresa por ela contratada.

Diante do todo exposto, e com fulcro no art. 16, inciso VIII da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007, sou pela aplicação da penalidade de multa em face da CEG RIO.

Alheio aos fatos relacionados à já constatada negligência com que a Concessionária enfrentou o problema do usuário, identifica-se, também, a demora para atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Como bem se verifica do histórico acostado às fls. 04/05, a CEG RIO levou quase seis meses, tanto para responder à primeira reclamação do usuário repassada pelo mencionado Órgão desta Autarquia, como para responder as considerações deste mesmo usuário à sua resposta, também repassadas pela referida Ouvidoria.

Releva iluminar que não obstante a expressa solicitação de instauração de processo regulatório também para esse fim, a Concessionária sequer fez menção a tal fato, insurgindo-se, tão-somente, em face da alegação de não atendimento à solicitação de instalação de gás feita pelo usuário acima identificado.

Todavia, a não observância tempestiva às solicitações desta Agência Reguladora implica na aplicação de penalidade, na esteira do que reza a já mencionada Instrução Normativa, pontualmente no item I<sup>6</sup> do seu art. 18.

No mais a Concessionária pugna pelo arquivamento do presente processo, também em razão de um suposto ajuizamento de ação judicial por parte do reclamante, o que, em suas palavras "(...) tomaria a reclamação perante a Ouvidoria da AGENERSA sem finalidade." ce

<sup>5</sup> OFÍCIO CAENE Nº. 015/10, recebido pela Concessionária em 04/03/10.

<sup>6</sup> I – Deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

De início, vale ressaltar que a CEG RIO não juntou aos autos qualquer comprovação da existência da ação judicial noticiada, o que, por si só, justificaria a não apreciação de tal argumento.

Todavia, apenas por amor ao debate, passo à análise de sua alegação.

Com fulcro no que dispõe o inciso I do art. 4º da Lei nº. 4.556/2006, esta Agência Reguladora tem como atribuição *“zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições”*.

Ainda com espeque naquele mesmo artigo da Lei de Criação da AGENERSA, destaca-se a inteligência do inciso IV, que estabelece igualmente como atribuição desta Autarquia, *“fiscalizar, diretamente ou mediante delegação, os aspectos técnico, econômico, contábil e financeiro, sempre nos limites estabelecidos em normas legais, regulamentares ou pactuais, os contratos de concessão ou permissão de serviços públicos, aplicando diretamente as sanções cabíveis”*.

Como bem se pode observar, a fiscalização ora exercida por esta Agência Reguladora consiste em uma obrigação legalmente prevista, de maneira que não pode nem deve furtar-se de tal atribuição.

Em nenhum enfoque que se queira emprestar ao assunto a existência de demanda judicial afasta o dever desta AGENERSA de averiguar o fiel cumprimento dos termos contratuais.

Ainda que se admita a existência de ação judicial demandada pelo usuário em face da Concessionária com base nos fatos ora analisados, evidenciará, certamente, um pedido de perdas e danos, e/ou obrigação de fazer para compelir a CEG RIO à pretendida instalação de gás.

Assim, não se sustenta a alegação da Concessionária de possível *“bis in idem”*, especialmente porque na hipótese de concomitância de aplicação de pena de multa por parte desta Autarquia e condenação de indenização pelo Judiciário, possuem naturezas distintas. *u*



Isto porque, enquanto eventual condenação do Judiciário se reveste de cunho eminentemente indenizatório, a aplicação de penalidade por órgão regulador tem feição estritamente sancionatória ~~e~~ pedagógica, em face de uma atuação em desacordo com as normas contratuais.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a penalidade de multa à CEG RIO, no montante de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima, no item 6 do §1º da Cláusula Quarta, e no §3º da Cláusula Primeira, todas do Contrato de Concessão, c/c art. 16, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo quanto à prestação de serviço <sup>ao</sup> Usuário.
- Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações desta AGENERSA.
- Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007.

É o Voto.

*[assinatura]*

**Darcilia Leite**

Conselheira Relatora

**AGENERSA**

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 580



DE 31 DE MAIO DE 2010.

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRÊNCIA  
500334 – ORIENTAÇÕES QUANTO A  
PROCEDÊNCIA.**

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-12/020.377/2009, por unanimidade,

**DELIBERA:**


Art. 1º - Aplicar a penalidade de multa à CEG RIO, no montante de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima, no item 6 do §1º da Cláusula Quarta, e no §3º da Cláusula Primeira, todas do Contrato de Concessão, c/c art. 16, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo quanto à prestação de serviço ao Usuário.


Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

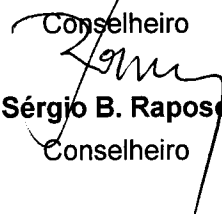
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2010.

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro-Presidente

  
**Darcilia Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira-Relatora

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

  
**Sérgio B. Raposo**  
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.377/2009

Data 16/05/2010

Fls.: 76

Rúbrica: 