

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 582

DE 31 DE MAIO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG – CONTRATO DE CONCESSÃO - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS — PARTE II — ITEM 13 — PRAZO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (REESTABELECIMENTO - RELIGAÇÃO - DE GÁS CANALIZADO EM CASO DE CORTE INDEVIDO).

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 -12/020.059/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §2º, inciso II, do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no artigo 17, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007, de 04/09/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

Art. 3º - 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 n.º E-12/020.059/2010
Data de Autuação 18/02/2010
Concessionária CEG
Assunto Contrato de Concessão – Anexo II – Requisitos de
Qualidade dos serviços – Parte II – Item 13 – Prazo
de Atendimento aos Usuários (Reestabelecimento –
Religação – De Gás Canalizado em caso de Corte
Indevido).
Voto 31/05/2010

Voto

Trata-se de processo instaurado a requerimento da Secretaria-Executiva¹, tendo em vista a CI OUVID n.º. 091/10², por meio da qual a Ouvidoria desta Agência solicita orientações sobre como proceder em relação à Reclamação n.º. 7071925-7, que versa sobre o corte indevido no fornecimento de gás na residência da usuária Sra. Andrea Ghazi D'Assunção que, além da interrupção, questiona sobre o prazo para restabelecimento do serviço.

Assim, verifica-se que o presente processo possui duas questões específicas a serem enfrentadas: o corte realizado na residência da usuária e o prazo para restabelecimento deste serviço interrompido.

Da leitura dos acontecimentos descritos no presente processo, resta estreme de dúvidas que o corte no fornecimento de gás realizado na residência da usuária foi indevido, fato, inclusive, admitido pela CEG em sua correspondência DIJUR-E-2478/10³.

Tal fato, por si só, já configura incontestável falha na prestação do serviço, posto que somente em hipóteses específicas pode ocorrer a interrupção no fornecimento⁴, sendo expressamente vedado à Concessionária o corte imotivado, prática que acarreta na violação de vários dispositivos do Contrato de Concessão, em seguida colacionados: u

¹ Mediante o REQ AGENERSA/SECEX N.º. 26/10, de 18/02/2010, fls. 02.

² De 12/02/2010, fls. 03.

³ Fls. 14/17.

⁴ Cláusula Quarta, Parágrafo 3º, itens I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV e XV.



"CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

(...)

§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.**"

"CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

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.

(...)

§ 2º - É vedado à CONCESSIONÁRIA:

(...)

II - **interromper, por decisão própria, a prestação dos serviços**, salvo nas hipóteses do § 3º a seguir;⁵

Não bastasse a vedação expressa contida no Contrato de Concessão, resta, ainda, violada, a regra disposta no artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor, subsidiariamente aplicado à hipótese em tela, *verbis*:

"Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.



⁵ Sem grifos no original.

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.059/2010

Data 18/02/2010 Fls.: 25

Rúbrica: f



Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”.

Com a simples leitura dos dispositivos acima colacionados, resta evidente e incontestável a gravidade da interrupção imotivada de um serviço essencial, sendo esse, inclusive, o entendimento pacificado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, seja através de sua jurisprudência dominante, seja através de Enunciados sobre a matéria, que não hesita em penalizar o prestador de serviços pela falha cometida:

“0025722-39.2008.8.19.0038 - APELAÇÃO - 1ª
Ementa - DES. MONICA COSTA DI PIERO -
Julgamento: 20/04/2010 - OITAVA CAMARA
CÍVEL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO
INDENIZATÓRIA A TÍTULO DE DANO MORAL EM
FACE DE CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO
PÚBLICO. ENERGIA ELÉTRICA. DIREITO DO
CONSUMIDOR. CORTE INDEVIDO DE ENERGIA
ELÉTRICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA.
DANO MORAL CONFIGURADO. 1. Cuida-se de
ação objetivando indenização a título de dano
moral em virtude do corte indevido de energia
elétrica. 2. A sentença recorrida julgou procedente
o pedido, condenando a ré ao pagamento de
indenização a título de dano moral. Apelo da ré
pugnando pela reforma da sentença a fim de que
seja julgado improcedente o pleito inicial,
sustentando a legalidade de sua conduta e a
ausência de comprovação da parte autora do fato
constitutivo de seu direito. 3. Há, na hipótese, nítida
relação consumerista, enquadrando-se o autor
como consumidor e a concessionária, prestadora
de serviços, nos termos do artigo 2º e 3º, da lei
8.078/90.4. A responsabilidade civil do fornecedor
de serviço público, quando verificado defeito na sua
prestação, é objetiva, dispensando-se a
demonstração de culpa. É o que preconiza o artigo
14 do Diploma Protetivo dos Consumidores. 4. Por



ser de consumo a relação estabelecida entre as partes, objetiva é a responsabilidade da empresa ré, ora apelante, fundada na regra geral do § 6º, do Artigo 37, da Constituição Federal, que se aplica à Administração direta, à indireta e aos prestadores de serviços públicos. 5. O fornecimento de energia elétrica configura serviço público essencial, impondo-se à fornecedora do serviço o respeito ao princípio da continuidade (artigo 22 do CDC). 6. Transtornos ocasionados ao autor, em virtude da falha na prestação do serviço, que fogem aos aborrecimentos habituais e corriqueiros, importando em violação aos direitos integrantes da personalidade. 7. Configurado restou o constrangimento, sendo, portanto, devida a indenização por dano moral. Valor indenizatório fixado que atendeu aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Verba indenizatória fixada atendendo-se aos seus aspectos compensatórios e sancionatórios. 8. Nega-se seguimento ao recurso.” (g.n.)

“Enunciado nº. 17/2009.

A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral.

Precedentes: ApCv 2009.001.30738, TJERJ, 5ª C. Cível, julgado 25/08/2009. ApCv 2009.001.47615, TJERJ, 16ª C. Cível, julgada em 25/08/2009.”

Os usuários, ao manterem-se em dia com suas obrigações, buscam o fornecimento contínuo do serviço contratado, dada a sua essencialidade; se tal não ocorre, é gerada uma inaceitável insegurança aos seus consumidores, fato que afronta, diretamente, o escopo maior do Contrato de Concessão, que é a prestação adequada dos serviços concedidos.

Assim, a simples violação das regras supracitadas, evidenciada no corte indevido do fornecimento, já acarretaria *per si* a responsabilização da Concessionária, sendo o tempo utilizado pela empresa, para a efetiva solução da questão, apenas um agravante da sua conduta.



Rúbrica: *k*

Sobre esse ponto – prazo para restabelecimento do serviço indevidamente interrompido – cabem maiores considerações.

Alega a Concessionária, a inexistência de regramento específico sobre o prazo para restabelecimento do serviço, em hipóteses de corte indevido. Desta forma, por entender não se tratar de situação emergencial, adotou o prazo de 24 horas, que é aquele previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13, A, para as hipóteses de religação em instalações já existentes.

É bem verdade que esta Agência não editou qualquer norma no sentido de estipular um prazo específico para o restabelecimento do serviço indevidamente interrompido. Igualmente, nenhuma disposição nesse sentido consta no Contrato de Concessão.

E nem poderia. Ora, se o objetivo maior da Concessão é a prestação adequada do serviço público, como acima afirmado, não se pode cogitar, ainda mais com uma previsão expressa no Instrumento Concessivo, a hipótese de corte imotivado no fornecimento.

Isto porque, não é admissível que uma empresa do porte da CEG não possua um sistema seguro, eficaz e organizado, que identifique a situação de cada um de seus usuários, de forma a separar aqueles que se encontram adimplentes dos que se encontram inadimplentes, por exemplo; bem assim de controle sobre as ordens de corte de fornecimento.

Saliente-se que os prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13, A, são para serviços obrigatórios. Obviamente, o corte indevido no fornecimento não se enquadra nas hipóteses elencadas; assim, não poderia a Concessionária ter tomado por base os prazos ali contidos.

Demais disso, justamente por se tratar de corte indevido, o serviço deveria ser restabelecido imediatamente, não cabendo à Concessionária tentar enquadrar tal questão como uma hipótese de rotina, o

u

que emprestaria maior gravidade a sua conduta, na condição de prestadora do serviço.

Desta forma, não se pode entender, em absoluto, por razoável o prazo adotado para atendimento da solicitação da usuária, como tenta equivocadamente fazer crer a CEG. Por adequado, entender-se-ia o restabelecimento imediato do serviço indevidamente cortado.

Com base nos elementos apresentados no presente processo, especialmente devido ao fato de que a Concessionária, com a conduta adotada, infringiu diversos dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, julgo apropriada a imposição à CEG da penalidade de advertência, com fundamento no artigo 17, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º, e Quarta, *caput* e §2º, inciso II, do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no artigo 17, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, de 04/09/2007.

- Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira Relatora

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 582



DE 31 DE MAIO DE 2010.

**CONCESSIONÁRIA CEG – CONTRATO DE CONCESSÃO
– ANEXO II – REQUISITOS DE QUALIDADE DOS
SERVIÇOS – PARTE II – ITEM 13 – PRAZO DE
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS
(REESTABELECIMENTO – RELIGAÇÃO – DE GÁS
CANALIZADO EM CASO DE CORTE INDEVIDO).**

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.059/2010

Data 18/05/2010 Fls: 29

Rúbrica:

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-12/020.059/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º, e Quarta, *caput* e §2º, inciso II, do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no artigo 17, inciso V III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, de 04/09/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, 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 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