

Processo n.º  
Data de autuação  
Concessionária  
Assunto

Rúbrica: +  
E-12/020.060/2010  
18/02/2010  
CEG

Sessão Regulatória

Contrato de Concessão – Anexo II – Requisitos de  
Qualidade dos Serviços – Parte II – Item 13 – Prazo de  
Atendimento aos Usuários (conversão, instalação e  
fornecimento de gás canalizado).  
30 de novembro de 2010.

### Relatório

Trata-se de processo regulatório instaurado<sup>1</sup> tendo em vista a CI OUVID N.º 090/10<sup>2</sup> em que a Ouvidora desta Agência Reguladora solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º n.º 512187 (...)"; informa que "(...) esse cliente CEG solicita instalação de gás em sua residência desde setembro/09 e, embora tenha aberto diversos protocolos junto ao SAC da Companhia, até hoje não teve seu pedido atendido"; que o usuário "(...) em 05/02/10 (...), falou com o representante da CEG que lhe vendeu o aquecedor e foi informado de que, até o dia 08/02, entrariam em contato com ele para agendarem a instalação"; aduz que "(...) a pedido do cliente, enviei um e-mail no mesmo dia 05/02 à Ouvidoria da concessionária, atendendo ao que ele solicitou: que eu reforçasse seu pedido junto à Companhia, para que sua instalação fosse finalmente efetuada"; que "(...) em 09/02, recebi um novo e-mail do cliente, informando que, mais uma vez, a CEG não cumpriu com o combinado e que ninguém entrou em contato com ele<sup>3</sup>"; relata que "Após ter recebido essas informações no dia 09/02, passei a cobrar imediatas providências à Ouvidoria da CEG, através do Skype (...)"; contudo "(...) embora (...) tenha solicitado inúmeras vezes informações acerca do não cumprimento do serviço combinado com o cliente, a única resposta que tive da Ouvidoria foi de que a empreiteira confundiu o número desse cliente e informou a ele a resposta de um outro, e que, para ele, ainda não há prazo para a instalação do aquecedor"; que "Apesar da resposta absurda e inaceitável que recebi (...) pedi que, pelo menos, a área entrasse em contato com ele para esclarecer o ocorrido e lhe prestar uma satisfação"; que "(...) mesmo tendo cobrado essa providência durante todo o dia 09/02/10, e também durante todo o dia 10/02/10, (...), alertando que, se necessário fosse, levassem o caso à gerência ou à diretoria da área responsável, não obtive nenhum retorno, a não ser a resposta vaga de que 'estavam providenciado'; que "Ao final do dia 10/02/10, após ter insistido por diversas vezes de que necessitava de um retorno, e que ao menos entrassem em contato com o cliente para prestarem uma mínima satisfação, informei que levaria, no dia seguinte pela manhã, o assunto à Secex, como forma de solucionar o caso"; registra que no dia 11/02/2010, recebeu a comunicação da CEG de que já havia feito u

<sup>1</sup> Por solicitação da Secretaria-Executiva desta Autarquia conforme REQ AGENERSA/SECEX N.º 27/10, de 18/02/2010 - fls. 02.

<sup>2</sup> De 11/02/2010, fls. 03/04, à qual junta "Histórico do Atendimento" da citada ocorrência (fls. 05) e cópia de diálogo entre a Ouvidora desta Agência e funcionária da Concessionária, via Skype (às fls. 06/09).

<sup>3</sup> Informa que o cliente "(...) há cerca de 3 anos atrás, entrou na justiça contra a CEG por motivos semelhantes e ganhou, e que está disposto a fazê-lo novamente, caso não consiga ser atendido".

Rúbrica: *f*

contato com o cliente, que a empresa apresentou um pedido de desculpas e ratificou a informação sobre a necessidade de aguardar um prazo maior para a instalação do aquecedor; concluindo, a Ouvidoria solicita instruções sobre como proceder, por considerar "(...) enorme falta de respeito com o cliente: 1) Não atendê-lo em prazo razoável; 2) Contatá-lo, agendar uma data para a realização do serviço e não cumprir, sequer retornando para efetuar um pedido de desculpas; 3) Não dar a ele nenhum prazo para a realização do serviço"; e "(...) igualmente uma falta de respeito com a Agência Reguladora não atender, por quase uma semana, nossa solicitação de providências, a despeito de inúmeras cobranças".

Na data de 02/03/2010, a SECEX remete o feito à CAENE, que o devolve por despacho às fls. 13, afirmando que "(...) não há como negar o não atendimento em prazo, não do contrato mas sim das normas de relacionamento pelo Código de Defesa do Consumidor".

Às fls. 11, encontra-se a correspondência DIJUR-E-906/10<sup>4</sup>, pela qual a Concessionária solicita cópia integral de alguns processos regulatórios, dentre eles, o presente, cópia essa que lhe é encaminhada através do Ofício SECEX n.º. 113/2010<sup>5</sup>.

Na data de 12/04/2010, a SECEX encaminha o processo à Ouvidoria, que o devolve<sup>6</sup> com a informação de que "(...) não houve qualquer informações adicional ou providência da CEG a respeito do problema" e que "(...) a ocorrência 512187 continua aberta em nosso sistema há mais de 2 meses, sem nenhuma previsão para ser solucionada".

O presente processo foi distribuído para minha relatoria em 04/05/2010, conforme consta da Resolução do Conselho-Diretor n.º. 184, às fls. 14.

Instada a se manifestar<sup>7</sup>, a Procuradoria apresenta Parecer<sup>8</sup>, no qual, após breve relato, afirma que "(...) a Concessionária CEG infringiu o Contrato de Concessão em sua Cláusula 4ª, e o artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor (...) de acordo com o transcrito nos autos, notadamente o pronunciamento da Câmara de Energia, fls. 13 (...)"; aponta a necessidade de ser ouvida a Concessionária<sup>9</sup> e opina pela continuidade do processo.

Mediante o E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 013<sup>10</sup>, a assessoria deste Gabinete encaminha à Concessionária cópia digitalizada integral do processo, comunica

<sup>4</sup> Protocolizada nesta Agência em 18/03/2010.

<sup>5</sup> De 22/03/2010, recebido pela Concessionária na mesma data, fls. 12.

<sup>6</sup> Em 14/04/2010, fls. 13, verso.

<sup>7</sup> Por despacho da assessoria deste Gabinete, em 10/05/2010, fls. 14, verso.

<sup>8</sup> Da lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento, fls. 15/16.

<sup>9</sup> Em atenção ao devido processo legal.

<sup>10</sup> De 20/05/2010, fls. 17, encaminhado à Diretora de Serviços Jurídicos das Concessionárias CEG e CEG RIO e lido na mesma data, fls. 18.

a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais<sup>11</sup>.

Em 31/05/2010, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-2600/10<sup>12</sup>, na qual, após breve relato, esclarece que "(...) o consumidor comprou o aquecedor e contratou a Concessionária para realizar a instalação, além de solicitar a conversão do fogão, em outubro de 2009"; que "**Em outubro de 2009, o consumidor já possuía o fornecimento de gás, ou seja, já estava com o fogão ativo e em funcionamento, aguardando apenas a instalação do aquecedor**"; ressalta que "(...) foi informado ao consumidor, quando da solicitação do serviço, que a entrega e instalação do aquecedor estava demorando no mínimo 2 (dois) meses, o que foi aceito pelo mesmo"; aponta que "(...) o usuário não pagou pelo aquecedor e a sua instalação até a presente data, já que a Concessionária só cobra após a efetiva instalação"; que "Em 21/05/2010, a Concessionária compareceu a residência do cliente para realizar a instalação do aquecedor, porém, não foi possível executar o serviço, posto que, foi detectada a necessidade de remanejamento de equipamento elétrico, que seria de responsabilidade do consumidor"; que "(...) o cliente afirmou que iria contratar um particular para realizar o remanejamento da parte elétrica para viabilizar a instalação do aquecedor"; destaca que "(...) a Concessionária ofereceu ao cliente arcar com as despesas para que fossem feitas as adequações elétricas na sua residência para poder efetuar a instalação do aquecedor, solicitando apenas avisasse quando a parte elétrica estivesse adequada, para agendar a instalação do aquecedor"; que "(...) desde então, o cliente não entrou mais em contato com a Concessionária, e quando a funcionária da CEG entrou em contato com o mesmo, em 24/05/2010, ouviu do cliente que estava aguardando uma resposta do seu advogado, pois já havia ingressado com ação judicial e não sabia se seria adequado aceitar a instalação do aquecedor"; afirma que "(...) sem o consumidor efetuar as adequações na parte elétrica, a Concessionária nada pode fazer para instalar o equipamento, em garantia da segurança do usuário e dos demais, conforme dispõe a Cláusula Quarta, § 1º, item 1, do Contrato de Concessão"; que "(...) a Concessionária agiu com o usuário de forma transparente, e atendendo ao Princípio da cortesia, previsto na Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, principalmente, quando ofereceu arcar com as despesas para a adequação da rede elétrica do usuário para viabilizar a instalação do aquecedor, porém, o cliente demonstra que não está sendo prejudicado sem o aparelho em sua residência, já que prefere aguardar a decisão judicial a resolver o problema de imediato" e pugna pelo "(...) acolhimento das razões apresentadas por esta Concessionária, de modo a não ser aplicada eventual penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo (...)" (grifos no original). *u*

<sup>11</sup> Constando, às fls. 19, nova correspondência eletrônica, através da qual a assessoria deste Gabinete indaga sobre o recebimento do E-mail AGENERSA/ASSESS/DJ n.º 013/10 e, às fls. 20/21, aviso de leitura da referida correspondência por funcionárias da CEG.

<sup>12</sup> Fls. 22/24, à qual são acostadas as telas de fls. 25/27.

Às fls. 27 v., <sup>Rúbrica: t</sup> o feito é remetido para a CAENE<sup>13</sup>, que envia à CEG o Ofício CAENE n.º 054/10<sup>14</sup>, pelo qual solicita: (i) "Apresentação do comprovante da informação ao consumidor, quando da solicitação do serviço, que a entrega e instalação do aquecedor estava demorando no mínimo 2 (dois) meses, o que foi aceito pelo cliente"; (ii) "Comprovação de que o usuário não pagou pelo aquecedor e a sua instalação até a presente data"; e (iii) "Quais as adequações elétricas necessárias, para poder efetuar a instalação do aquecedor".

Em atenção ao supracitado ofício, a CEG remete a correspondência DIJUR-E-2837/10, por meio da qual assevera que "(...) o consumidor foi informado, quando da solicitação do serviço, que a entrega e instalação do aquecedor iria demorar no mínimo 2 (dois) meses, o que foi aceito pelo mesmo"; ressalta que "(...) esse prazo foi reconhecido na petição inicial da ação judicial proposta pelo reclamante<sup>15</sup>"; reitera que "(...) o usuário não pagou pelo aquecedor e pela instalação até a presente data, já que a Concessionária só cobra após a efetiva instalação<sup>16</sup>"; relata que "(...) a Concessionária compareceu a residência do cliente para realizar a instalação do aquecedor, porém não foi possível executar o serviço, posto que foi detectada a necessidade de remanejamento de equipamento elétrico (interruptor/tomada), que seria de responsabilidade do consumidor"; que "O cliente afirmou eu iria contratar um particular para realizar o remanejamento da parte elétrica para viabilizar a instalação do aquecedor"; que "O cliente agendou a instalação do aquecedor, por comodidade, para o dia 18/06/10, informando que o pedreiro/eletricista contratado faria o serviço no mesmo dia" e que "Em contrapartida, a concessionária se comprometeu a efetuar o reembolso dessa despesa, no valor informado pelo cliente de R\$ 170,00 (Cento e setenta reais)".

Através do Ofício CAENE n.º 058/10<sup>17</sup>, a Câmara Técnica de Energia solicita informações quanto à conclusão da instalação do aquecedor, tendo a CEG, em resposta, por meio da correspondência DIJUR-E-2931/10<sup>18</sup>, informado que "(...) o serviço de instalação do aquecedor, foi executado na data agendada informada anteriormente, 18/06/10".

Em 06/07/2010, a CAENE despacha o processo ao meu Gabinete<sup>19</sup>, concluindo que "(...) a Concessionária demonstrou descaso na solicitação da ouvidoria da AGENERSA; não prestou um atendimento satisfatório ao cliente, como já exposto, configurando um descumprimento das Cláusulas 1ª e 4ª do Contrato de Concessão".

<sup>13</sup> Conforme despacho da assessoria deste Gabinete, em 08/06/2010.

<sup>14</sup> De 10/06/2010, recebido pela CEG na mesma data.

<sup>15</sup> "em trâmite no juizado especial cível de Niterói, autuada sob o n 0086293-97.2010.8.19".

<sup>16</sup> Anexa os espelhos das faturas do cliente, onde se pode constatar que não existe qualquer cobrança (...), a não ser pelo consumo de gás" - fls. 31/34.

<sup>17</sup> De 21/06/2010, recebido pela Concessionária na mesma data, fls. 35.

<sup>18</sup> Protocolizada nesta Agência em 22/06/2010, fls. 36.

<sup>19</sup> Fls. 37/38, no qual apresenta relato dos fatos e conclusão sobre a questão.

Às fls. 41, consta despacho da Secretária-Executiva da AGENERSA, enviando o feito ao Gabinete do Conselheiro Sérgio Burrowes Raposo<sup>20</sup>, que o devolve à SECEX em 05/10/2010<sup>21</sup>, sendo os autos enviados para este Gabinete em 07/10/2010<sup>22</sup>.

Instada a se manifestar<sup>23</sup>, a Procuradoria apresenta Parecer<sup>24</sup>, no qual relata os fatos; aponta que "(...) salta aos olhos incontroverso descaso da Concessionária CEG em face não só do cliente, bem como da Ouvidoria da AGENERSA, verificado por meio das constantes omissões de resposta ao pedido de solicitação de instalação de gás efetuado por ele junto à concessionária, conforme se verifica pelo inteiro teor das providências cobradas pela Ouvidoria da AGENERSA, muitas delas respondidas com atraso injustificado, junto à Ouvidoria da CEG, na tentativa de solucionar o problema apresentado pelo consumidor"; registra que "(...) a solicitação do cliente se deu em setembro de 2009"; que "(...) após 5 (cinco) meses ao pedido de solicitação do cliente, a concessionária justificou a suposta omissão atribuindo a responsabilidade na empreiteira que teria confundido o número de cliente, vindo a informar a resposta desse cliente a outro consumidor"; entende que "(...) diversos transtornos foram gerados ao cliente, todos causados pelo descaso da concessionária no atendimento da solicitação formulada por aquele, bem como com a Ouvidoria da AGENERSA, revelando manifesto vício na prestação do serviço, incidindo o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor<sup>25</sup>(...)"; que "Aplica-se em conjugação ao citado art. 14 a teoria do risco do empreendimento, no sentido de que aquele que se disponha a exercer qualquer atividade no mercado de consumo deverá suportar os ônus decorrentes dos vícios e defeitos do serviço oferecido, responsabilidade que somente será ilidida com a demonstração de uma das hipóteses de excludente de responsabilidade<sup>26</sup> (...)"; que "Aplicando o supracitado entendimento à conduta desidiosa da CEG, não há o que se cogitar de nenhuma das três excludentes de responsabilidade em favor da concessionária<sup>27</sup> (...)"; que "(...) afastada está a suposta alegação de fato exclusivo de terceiro, uma vez que a empreiteira citada nos autos executa atividades delegadas pela própria concessionária, a quem cabe arcar com eventuais prejuízos ao consumidor, decorrentes da inadequada prestação do serviço público"; ressalta que "(...) não há prova documental nos autos que demonstre a ausência de responsabilidade da

<sup>20</sup> Conforme distribuição ocorrida na Reunião Interna realizada em 13/07/2010.

<sup>21</sup> Mediante despacho de fls. 42 - conforme redistribuição ocorrida na 20ª Reunião Interna realizada na mesma data.

<sup>22</sup> Por meio do despacho de fls. 43.

<sup>23</sup> Em razão do despacho de minha assessoria, em 08/10/2010, fls. 43, *in fine*.

<sup>24</sup> De lavra da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento, fls. 44/49.

<sup>25</sup> "Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

<sup>26</sup> "a saber: que não colocou o produto no mercado, que embora tenha colocado no mercado o defeito inexistente, a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, conforme incisos I, II, III, § 3º art.12 CDC".

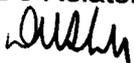
<sup>27</sup> "uma vez que por força da aplicação da teoria do risco do empreendimento 'a responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir, comercializar produtos ou executar determinados serviços'".

concessionária quanto aos transtornos gerados, por ela, ao cliente”; que “Ao contrário, às fls. 07 comprova o latente descaso da concessionária ao informar à Ouvidoria da AGENERSA que o erro se deu por causa da empreiteira que confundiu o número de clientes”; ilumina entendimento dominante no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro<sup>28</sup>; defende que “(...) caberia à própria (...) CEG demonstrar que inexistiu vício na prestação do serviço, a fim de se eximir de responsabilidade, no entanto, tal não fez, comprovando por meio da ausência apresentação de justificativas razoáveis às reclamações do cliente e da Ouvidoria da AGENERSA, a inadequada e defeituosa prestação do serviço público” e sugere a “(...) aplicação de penalidade descrita no inciso I do art. 17 da Instrução Normativa n.º. 001/2001 no que diz respeito à atuação da concessionária com o cliente, e aplicação de penalidade do inciso I, art. 16 da citada norma no que se refere à atuação desidiosa daquela com a Ouvidoria da AGENERSA”.

Mediante E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 017/2010<sup>29</sup> e Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 030/2010<sup>30</sup>, a assessoria de meu Gabinete encaminha à Concessionária e ao Usuário, respectivamente, cópia integral digitalizada do presente processo, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Na data de 12/11/2010, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-3892/10<sup>31</sup>, por meio da qual reapresenta seus argumentos; salienta que “(...) no momento em que foi sanado o problema elétrico, houve a instalação do aquecedor (...)”; entende que “(...) a Concessionária agiu com o usuário de forma transparente, e atendendo ao Princípio da cortesia, previsto na Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão”; e pugna pelo “(...) acolhimento das razões apresentadas pela Concessionária, de modo a não ser aplicada eventual penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo”.

É o Relatório.



Darcilia Leite

**Conselheira-Relatora**

<sup>28</sup> Exemplificativamente, Apelação n.º. 0149877-94.2009.8.19.0001 e Apelação n.º. 0079915-81.2009.8.19.0001.

<sup>29</sup> De 05/11/2010, fls. 50, endereçado à Diretora de Serviços Jurídicos das Concessionárias CEG e CEG RIO, com aviso de leitura na mesma data, às fls. 51.

<sup>30</sup> De 05/11/2010, fls. 52, enviado ao usuário, Sr. Ricardo Ramos Pinheiro, por SEDEX (aviso de recebimento em 06/11/2010, fls. 53).

<sup>31</sup> Fls. 54/55.

Processo nº. E-12/020.060/2010.  
Data de Autuação 18 de fevereiro de 2010.  
Concessionária CEG.  
Assunto Contrato de Concessão – Anexo II – Requisitos de qualidade dos serviços – Parte II – Item 13 – Prazo de atendimento aos usuários (conversão, instalação e fornecimento de gás canalizado).  
Sessão Regulatória 30 de novembro de 2010

**Serviço Público Estadual**  
Processo n.º E-12/020.060/2010  
Data 18/02/2010 Fls.: 63  
Rúbrica: 

Voto

Trata-se de processo instaurado a requerimento da Secretaria-Executiva<sup>1</sup>, tendo em vista a CI OUVID nº. 090/10<sup>2</sup>, por meio da qual a Ouvidoria desta AGENERSA solicita orientações sobre como proceder em relação à ocorrência nº. 512187, de 01/02/2010, que versa sobre suposto não atendimento à solicitação de Ricardo Ramos Pinheiro, usuário do serviço prestado pela CEG.

Segundo narra o usuário<sup>3</sup>, até aquela data de reclamação, e não obstante reiteradas solicitações para mesmo fim, a Concessionária CEG não havia convertido seu fogão, tampouco instalado aquecedor, conforme contratado em setembro de 2009.

Instada a se manifestar, a Concessionária corrobora a contratação de tais serviços, apontando como data inicial, entretanto, o mês de outubro de 2009, ocasião em que diz ter informado ao usuário sobre o prazo mínimo de 2 (dois) meses para instalação do aquecedor. Salaria, demais disso, que àquela data de contratação, ou seja, no próprio mês de outubro de 2009, o consumidor já possuía fornecimento de gás, podendo, portanto, usufruir do fogão.

Argumenta, ainda, que a execução do serviço de instalação de aquecedor dependia de adequação a ser realizada pelo usuário, vez que em visita técnica realizada



<sup>1</sup> Mediante o REQ AGENERSA/SECEX Nº. 27/10, de 18/02/2010, fls. 02.

<sup>2</sup> De 11/02/2010, fls. 03.

<sup>3</sup> Fls. 05.

Rúbrica: *f*

em 21/05/2010 identificou a necessidade de "(...) remanejamento de equipamento elétrico (...)", para garantir a segurança de seu cliente. E que, apesar de ter se oferecido para arcar com as despesas decorrentes daquela adequação, ao estabelecer novo contato três dias depois da visita, o usuário teria recusado a realização de tal serviço.

Antes de adentrar ao mérito do presente processo, oportuno registrar tratar-se de questão que reclama a incidência das normas contidas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, que devem ser guardadas por esta AGENERSA, conforme disposto no art. 4<sup>o</sup>, inciso XVII, da Lei Estadual n.º. 4.556/2005 (Lei de Criação da AGENERSA).

O referido Diploma Legal, por sua vez, prevê em seu art. 6<sup>o</sup>, inciso VIII<sup>5</sup>, a inversão do *onus probandi* a favor do consumidor, sempre que "(...) for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente (...)".

Com efeito, o caso concreto apresenta ambas as vertentes autorizadas da comentada inversão de ônus, seja porque a conversa travada entre as Ouvidoras desta AGENERSA e da CEG, bem assim as próprias alegações de defesa da Delegatária corroboram a demora para a instalação do aquecedor, o que empresta verossimilhança às alegações do usuário; seja em razão da notória hipossuficiência do usuário frente à referida Concessionária.

Dito isto, é de se ressaltar que a peça de defesa da Concessionária traz argumentos - que alheios à suficiência para afastar a alegada falha no serviço - não contam com a necessária comprovação, como, por exemplo, quando afirma que o usuário tinha ciência quanto ao prazo mínimo de 2 (dois) meses para instalação de aquecedor; ou mesmo quando assevera que o cliente não pagou pelo aquecedor, tampouco por sua instalação.

*u*

<sup>4</sup> "Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes:  
(...)

XVIII - resguardar os direitos garantidos pela Lei n.º. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor."

<sup>5</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:  
(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Rúbrica: f

A toda evidência, a comprovação de tais alegações é perfeitamente possível à Concessionária, já que dispõe de meios hábeis à produção das referidas provas.

Em consequência, ainda que os fatos alegados pela CEG bastassem ao afastamento da alegada falha na prestação dos serviços, os mesmo careceriam de comprovação, não merecendo, portanto, serem dotados de veracidade.

Desta forma, deixou a Delegatária de produzir prova excludente de sua responsabilidade – que, segundo autorizada doutrina, é o meio idôneo a afastar alegações de vícios que maculam a prestação de seus serviços.

Sobre a matéria, convém trazer à lume os ensinamentos de Humberto Theodoro Júnior<sup>6</sup>:

“Ao réu, segundo melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar por força da regra *sub examine*, não o fato constitutivo do direito do autor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade (...)”

É certo, contudo, que nem mesmo a comprovação de tais alegações seria suficiente para elidir a responsabilidade da concessionária, no que se refere à demora para instalação de aquecedor.

Diz-se isso, porque mesmo que o usuário tenha efetivamente sido avisado da demora para atendimento à sua solicitação, a toda evidência não é razoável um prazo (mínimo) de 2 (dois) meses para a instalação de aquecedor. u

<sup>6</sup> THEODORO JUNIOR, Humberto. Curso de Direito Processual – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento – Rio de Janeiro: Forense, 2010 – p. 434.

Ademais, se não bastasse o longínquo prazo imposto, somente em maio de 2010, ou seja, 07 (sete) meses após a primeira solicitação do usuário para instalação, é que a Concessionária compareceu à sua residência para execução do serviço.

Com efeito, a conduta da CEG destoa do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta<sup>7</sup>, tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira<sup>8</sup>, ambas do Contrato de Concessão.

Diante de tais fatos, entendo necessária a aplicação de penalidade à CEG, com espeque no que dispõe o art. 19, inciso I<sup>9</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

Além dos 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.

No mais, o histórico de conversa realizada via *SKYPE* entre a Ouvidora desta AGENERSA e a representante do setor de Ouvidoria da CEG, acostado às fls. 06/09, corrobora o desrespeito com a situação enfrentada pelo usuário em questão.

Naquela ocasião, a funcionária desta Autarquia solicitava esclarecimento sobre o caso ora apreciado, especialmente a razão pela qual a Delegatária não cumpriu com a promessa de realizar a visita técnica marcada para o dia anterior, 08/02/2010;

u

<sup>7</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."

<sup>8</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>9</sup> "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:

I – deixarem de atender pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade, de acordo com as taxas previstas no §9º da Cláusula Sétima dos Contratos de Concessão, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos, podendo as Concessionárias deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria-prima ou ameaça à segurança e naquelas em que sejam obrigadas a realizar investimentos por elas não previstos, no sistema de distribuição: ficando ajustado que, caso se faça necessária a participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento, tal participação ficará limitada a 90% (noventa por cento) do total do investimento, visando sempre a atingir as condições de rentabilidade acima referidas;"

Rúbrica: *φ*

após muita insistência, a CEG apresentou, como pretensa justificativa, que "(...) a empreiteira confundiu o n.º do cliente e informou para esse cl a resposta de outro. Para esse cl ainda não há prazo para a instalação do aquecedor."

Ato contínuo, a Ouvidora da AGENERSA reclamou, em vão e por 03 (três) dias consecutivos, fosse dada uma satisfação ao cliente, até não lhe restar alternativa que não o encaminhamento do caso à SECEX.

Tal atitude demonstra igual descaso com as solicitações emanadas por esta Agência Reguladora.

Ademais, ao fazer contato com esta Agência Reguladora, o cliente já deverá ter apresentado sua solicitação à Concessionária, recorrendo à Ouvidoria da AGENERSA quando não obtém êxito junto à prestadora de serviços. Assim, seria de se esperar que a CEG emprestasse a necessária atenção à situação desses usuários – em regra já cansados de aguardar um atendimento adequado pela Delegatária –, minimamente oferecendo a este Órgão Fiscalizador informações consistentes e verificadas, com os devidos esclarecimentos, independentemente da obrigatória prestação do serviço adequado aos seus usuários – que compreende, como é por demais sabido: segurança, eficiência, modicidade das tarifas, continuidade, regularidade, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação.

Destarte, a não observância tempestiva às solicitações desta Agência Reguladora implica na aplicação de penalidade, conforme disposto na já mencionada Instrução Normativa, pontualmente no item 1<sup>o</sup> do seu art. 18.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar <sup>in CEG</sup> a penalidade de multa, no valor de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com

<sup>10</sup> Art. 18 - Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:  
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;"

base na Cláusula Décima, no *caput* da Cláusula Quarta e no §3º da Cláusula Primeira, todas do Contrato de Concessão, c/c art. 17, inciso I, 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 à Usuário.

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

- Aplicar a penalidade de advertência à CEG, 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 do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

- 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. 647**



**DE 30 DE NOVEMBRO DE 2010.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – CONTRATO DE CONCESSÃO  
– ANEXO II – REQUISITOS DE QUALIDADE DOS  
SERVIÇOS – PARTE II – ITEM 13 – PRAZO DE  
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (CONVERSÃO,  
INSTALAÇÃO E FORNECIMENTO DE GÁS  
CANALIZADO).**

**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-12/020.060/2010, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1º - Aplicar a penalidade de multa, no valor de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima, no *caput* da Cláusula Quarta e no §3º da Cláusula Primeira, todas do Contrato de Concessão, c/c art. 17, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo quanto à prestação de serviço à Usuário.

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

Art. 3º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, 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 do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.060/2010

Data 10/11/2010 Fls.: 69

Rúbrica: f

**AGENERSA**

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

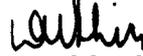


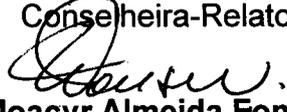
Art. 4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

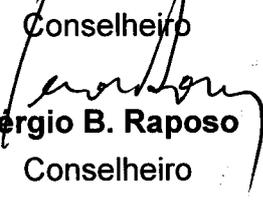
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro 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 n.º E-12.020.060/2010

Data 18/11/2010 Fls.: 70

Rúbrica: 