

Processo n.º : E-12/020.520/2011
Data de autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência n.º 525080.
Sessão Regulatória: 29/01/2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado a partir de CI/OUVID n.º 70/2011¹ destinada à Secretaria Executiva, cujo objeto foi informar as ocorrências registradas no mês de setembro de 2011 sem resposta satisfatória por mais 30 dias.

Às fls. 03, consta histórico da ocorrência n.º 525080², aberta em 22/09/2011, cujo anseio principal da usuária era a retirada de tubos colocados pela Concessionária de forma incompleta e inadequada.

Informada através de ofício³ da autuação do processo, a Concessionária CEG se pronunciou⁴, às fls. 05, *in verbis*:

"(...) Nesse sentido, informamos que em 07 de outubro do corrente ano, a solicitação da cliente foi atendida e, em contato com a cliente, obtivemos de sua irmã a informação de que não mais havia pendências por parte da CEG. (...) "

A Ouvidoria, quando encaminhou os autos à CAENE, apresentou a seguinte consideração:

¹ Fls. 02 - CI. OUVID N.º 70/2011, de 07 de novembro de 2011.

² Fls. 03 - Ocorrência n.º 525080 - "Cliente reclama da CEG, pois a mesma informa que solicitou uma instalação de gás em sua residência. E ainda relata que solicitou uma instalação de um aquecedor, porém técnicos foram ao local fazer uma vistoria e informaram que não teria disponibilidade. Mesmo assim, o técnico colocou dois canos, um para o gás, e outro para futuramente ser usado pelo aquecedor. Cliente esta transformada, pois a mesma informa que muitos ratos estão andando pelo cano inutilizado e entrando em sua residência. Em contato com a GNS eles cobraram o valor de 75,00 para uma avaliação. Cliente deseja a retirada desses canos com urgência, porém discorda do fato de ter que pagar a avaliação e ainda o serviço, já que esse cano foi colocado pela CEG. A mesma relata muitos transtornos e solicita essa Cia providências urgente." (Grifei)

³ Fls. 04 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 591/2011.

⁴ Carta DIJUR-E-2349/2011.

[assinatura]

"(...) a ocorrência foi enviada à CEG em 23/09/11, mas só foi respondida em 28/11/11, mais de 2 meses depois, caracterizando descaso com o órgão regulador.

Enviei email ao cliente reclamante para confirmar se a solicitação foi atendida, mas não tive retorno (ver fls. 07 e 08)."

Em Reunião Interna do dia 08/12/2011, de acordo com Resolução do Conselho Diretor n.º 265/2011, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Determinada a realização de Reunião de Conciliação em 31/01/2012, foram expedidos ofícios à Concessionária⁵ e à Cliente⁶ para dar ciência do local, data e hora.

Em resposta, a Concessionária CEG, às fls. 15/17, informou:

"(...)Ocorre que, após detida análise do teor dos processos acima listados, ficou constatado que todos os casos já foram devidamente solucionados e o resultados do tratamento dispensado já informado nos autos dos respectivos processos. (...)

Portanto, ao se mostrar desnecessária a realização de Reunião de Conciliação, pois todos os casos já se encontram devidamente solucionados, esta CEG pede que a mesma seja cancelada. No mesmo intento, requer que seja a presente correspondência juntada aos autos de todos os processos listados a fim de justificar a não realização da r. Reunião e complementar a instrução desses.

⁵ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 12/2012.

⁶ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 09/2012.



Ainda em tempo, pede que todos os processos aqui listados sejam arquivados, uma vez que a finalidade da instauração desses se mostra exaurida, sendo portanto impertinente a manutenção dos mesmos na seara administrativa. (...)"

Em 31/01/2012, realizou-se a Reunião de Conciliação. Restando ausente o usuário, a Concessionária afirmou que o problema relato na ocorrência foi solucionado.

Autos remetidos à Câmara de Energia para manifestação, a mesma, às fls. 20, concluiu:

"(...) - A Concessionária informa através de seu ofício DIJUR-E-186/2012, de 31/01/12, que todos os casos (citados no ofício AGENERSA/CODIR/JB nº12/2012, de 11/01/12) foram devidamente solucionados, com exceção dos Processo E-12/020.608/2011 e E-12/020609/2011. Considera portanto resolvida a ocorrência n.º 525080, objeto do presente processo.

- Corroboramos o parecer do Sr. Gerente da CAENE, às fls. 09, considerando que houve descaso com o Órgão Regulador e demora no atendimento para a retirada do tubo. ("cano") citado às fls.03 do presente Processo.

- Em contato telefônico com a filha da Sra. Elizabeth, em 01/03/12, a mesma informou que houve demora da Concessionária quanto ao atendimento solicitado.

Observamos também que a Concessionária em sua resposta, como em outros Processos, através de ofício DIJUR-E-2349/11, 'informa que em 07 de



outubro do corrente ano, a solicitação do cliente foi atendida.' Portanto não fornecendo maiores informações e esclarecimentos sobre a ocorrência. (...)"(Grifos no original)

Às fls. 22/24, a Procuradoria se pronunciou nos seguintes termos:

"(...)Conforme conjunto de documentos acostados aos autos, que comprovam os fatos narrados na reclamação da usuária e comentários feitos pela Ouvidoria da Agenersa, na sua tentativa de equacionar o conflito em tela, corroboramos com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais previstos no anexo II do Instrumento Contratual, tanto pela demora no atendimento da solicitação da usuária, quanto no prazo de resposta à Ouvidoria da Agenersa.

Restou evidenciado pelo que consta nos autos, que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais e, especificamente as que estão dispostas no Anexo II, Parte 2, e ainda no que tange ao artigo 6º, §1º da Lei 8987, de 13 de fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência.

Isto posto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA N.º001/2007. (...)"

Em 17/05/2012, a Concessionária foi intimada⁷ a apresentar razões finais, o que fez às fls. 36/46⁸, aduzindo sobre: i) falta de fundamentação da

⁷ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 070/2012, de 29 de maio de 2012.

decisão; ii) impossibilidade de defesa face a ausência de fundamentação; e iii) suspensão do processo, concluindo:

"Em face de todo exposto, confiante do elevado critério desse Colendo Conselho-Diretor, requer a Concessionária CEG o retorno do presente processo à sua fase instrutória. Caso não seja esse o entendimento de V. Exa., o que efetivamente não se espera que seja o caso, espera seja suspenso o presente processo, em homenagem ao princípio da segurança jurídica."

A Concessionária, fls.50/62, através de petição intitulada de "Esclarecimentos Adicionais", após tecer considerações sobre: i) Serviços opcionais; ii) Responsabilidade Civil e Responsabilidade Administrativa; e iii) Precedentes relevantes da AGENERSA, concluiu:

"Nesse sentido, confia a peticionária no reconhecimento da ausência de competência da AGENERSA para tratar do caso em tela, bem como impossibilidade de penalizar à Concessionária, pelo fato de não ter prestado o serviço, visto que tal fato não é objeto do presente processo, devendo, portanto, ser o mesmo arquivado."

Objetivando obter análise mais acurada do tema, por meio de minha assessoria, remeti os autos novamente à CAENE e Procuradoria.

A CAENE, às fls. 65, corroborando os pareceres anteriores, informou que "em contato telefônico com a cliente, a mesma reafirmou que a Concessionária demorou no atendimento." e concluiu pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, bem como descaso com a Ouvidoria do Órgão Regulador.

termos:

Em nova manifestação, a Procuradoria exarou parecer, nos seguintes

"(...)Primeiramente, cumpre destacar que não há de que se falar em impossibilidade de defesa no caso em tela, porquanto a CEG teve ampla oportunidade de se manifestar nos autos e participar efetivamente do processo, com diversas manifestações e juntada de documentos razão pela qual nunca lhe foi negado o acesso ao processo para vistas, cópia e petições. O devido processo legal foi rigorosamente observado, pois lhe foi assegurado prazo razoável para apresentar defesa e ter vistas dos autos. Ressalta-se, que o Parecer da Procuradoria da Agenersa, de fls. 22/24, estava devidamente fundamentado, descrevendo claramente as condutas da Concessionária CEG que ensejaram no descumprimento do contrato de concessão e da Lei 8987/1995.

Às fls. 72, consta despacho da Ouvidoria da AGENERSA, esclarecendo:

"Ela teve o gás liberado para o seu fogão e, em seguida, solicitou também a instalação de tubulação na direção do seu banheiro, para uso de aquecedor em um momento futuro.

Ocorre que houve uma manifestação de ratos no condomínio e, com medo de que invadissem o local onde estava a tubulação ainda não utilizada (para o aquecedor), pediu a concessionária a retirada dos canos.

Como houve muita demora no atendimento à sua solicitação, registrou reclamação na AGENERSA e,

finalmente, conseguiu que a CEG efetuasse o serviço de retirada da tubulação para o banheiro, sem nenhum custo. (...) "

Em 05 de dezembro de 2012, a Concessionária foi intimada⁹ a apresentar novas razões finais, o que fez às fls.79/85, como segue em parte:

" (...) II - DA RELAÇÃO COMERCIAL MANTIDA ENTRE A CLIENTE E A EMPRESA GNS.

Inicialmente, urge esclarecer a relação comercial que se encontra em xeque no presente processo. Conforme se verifica nos autos, o evento motivador da ocorrência registrada nessa ilustrada Agência atém-se ao relacionamento comercial mantido pela cliente e a empresa GNS.

(...) Com efeito, a empresa GNS oferece serviços relacionados à manutenção, instalação, reparos e realização de projetos para equipamentos de gás, além de comercialização de aquecedores. Sendo assim, os serviços em questão compreendem facilidades que se destinam ao mesmo público atendido pela CEG, que são os usuários finais da distribuição de gás canalizado.

(...) A relação que há entre a CEG e a GNS é uma relação de parceria, que poderia ter sido firmada com qualquer outra empresa do ramo. Diz-se parceria, pois a GNS presta serviços como o tratado no processo em tela, e a CEG executa a sua cobrança em sua fatura, única e

⁹ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 070/2012, de 29 de maio de 2012.

[Handwritten signature]

tão somente na forma das informações prestadas pela Gás Natural Serviço.

(...) III - DO SUPOSTO DESCUMPRIMENTO DE PRAZO PELA CEG

(...) Insta ressaltar que não há, neste processo, qualquer documento que comprove o marco inicial para a contagem do suposto desatendimento dos serviços previstos no contrato de concessão pela Concessionária, o que, em verdade, se justifica pelo fato de que nenhuma das solicitações de atendimento ter sido feita à CEG, mas sim à GNS.

(...) Desta forma, resta evidenciado que não caber qualquer aplicação de penalidade à Concessionária por pretensão descumprimento de prazo, visto que não se pode precisar o início da contagem do mesmo, e, ademais, porque resta comprovada a sua atuação diligente, consentânea com a oferta de serviço público adequado.

IV - CONCLUSÃO

Em face de todo o exposto, confiante no elevado critério desse Colendo Conselho-Diretor e reiterando o já exposto em **04/06/12** (fls.36), requer a Concessionária:

a) a não aplicação de qualquer penalidade em face da Concessionária, com o consequente arquivamento do presente processo, eis que seu objeto atém-se ao relacionamento comercial

mantido entre a cliente e determinada empresa privada, sem qualquer envolvimento da CEG;

b) finalmente, requer o arquivamento do presente processo, sem a aplicação de qualquer penalidade, por não restar comprovado, no presente processo, qualquer descumprimento de prazo para o atendimento à cliente, notadamente porque não há prova do marco inicial para o cômputo do referido prazo, o que se justifica pelo fato de que nenhum dos protocolos informados ser da CEG." (Grifos no original)

É o Relatório.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Relator-Presidente

Processo nº. : E-12/020.520/2011.
Data de autuação: 10/11/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com
mais de 30 dias. Ocorrência n.º 525080.
Sessão Regulatória: 29/01/2013

VOTO

O processo em tela tem como objetivo analisar a ocorrência n.º 525080, iniciada em **22/09/2011**, a qual permaneceu com *status* de aberta na Ouvidoria desta Agência Reguladora por mais de 30 (trinta) dias. A primeira manifestação da Concessionária somente ocorreu em **25/11/2012**, tendo em vista a ciência da abertura deste processo regulatório.

A referida ocorrência versa sobre solicitação de retirada de tubulação instalada parcialmente, sem a conclusão dos serviços pela Concessionária. A tubulação tinha como objetivo final a instalação de um aquecedor, entretanto, sob a alegação de indisponibilidade, não foi concluída.

Nas suas manifestações prévias, a Concessionária CEG alegou que efetuou a retirada da tubulação **07/10/2011, ou seja, 15 (quinze) dias após a abertura da supracitada ocorrência.**

A CAENE¹ concluiu, no que tange a conduta da Concessionária CEG, pelo descumprimento dos prazos previstos no Contrato de Concessão, bem como pela descortesia no proceder junto à Ouvidoria desta Agência.

O Entendimento retro-citado foi acompanhado pela Procuradoria² desta Agência que opinou pela aplicação de penalidade, citando como fundamento legal, objetivamente, o descumprimento do Instrumento Concessivo, no que se refere aos prazos previstos no Anexo II, parte 2, bem como o artigo 6º, § 1º, da Lei n.º 8.987/95³.

¹ Fls. 20 e 65.

² Fls. 22/24 e 66/69.

³ Lei 8.987/95 - "Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

Assim, com relação ao pedido formulado pela Concessionária de suspensão do processo com fundamento no princípio da segurança jurídica, mostra-se pertinente trazer à baila os dizeres do professor e doutrinador Celso Antônio Bandeira de Mello⁴ que, quando da definição do referido princípio, salienta:

"Esta 'segurança jurídica' coincide com uma das mais profundas aspirações do Homem: a da segurança em si mesma, a da certeza possível em relação ao que o cerca, sendo esta uma busca permanente do ser humano. É a insopitável necessidade de poder assentar-se sobre algo conhecido como estável, ou relativamente estável, o que permite vislumbrar com alguma previsibilidade o futuro; (...)" (Grifei)

Não pairam dúvidas que o processo se encontra maduro e por isso suscetível ao crivo deste Conselho Diretor, motivo pelo qual afasto o requerimento de suspensão do processo formulado.

Ademais, com relação aos fatos apurados na fase de instrução, depreende-se que, após abertura da ocorrência em 22/09/2011, somente na data de 25/11/2011 a Concessionária apresentou resposta.

Note-se que, entre as datas citadas, existe lapso de tempo superior a 2 (dois) meses, o que demonstra efetivamente um descaso frente às solicitações da Ouvidoria desta Agência.

Tendo em vista ainda, a data de retirada da tubulação informada pela própria CEG (07/10/2011), entendo, dentro dos parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade, pela aplicação de penalidade no que se refere ao cumprimento da obrigação de forma intempestiva como se depreende da análise dos autos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas."

⁴ MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. 27ª edição. Editora Malheiros. 2010. São Paulo, pg.124.

Notório é que a Concessionária não prestou seus serviços na forma da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão, ou seja, atentando aos princípios da eficiência, segurança, qualidade e outros, conforme já apontado pela CAENE e Procuradoria desta Agência.

Evidente também, o descumprimento do art. 2º da Instrução Normativa n.º 19/2011⁵, que umbilicalmente ligado a previsão contida no art. 18, I da Instrução Normativa n.º 001/2007,⁶ faz sobrepor o entendimento pela necessidade de aplicação de penalidade, guardando esta, proporção com a conduta omissiva da CEG em relação aos anseios da Ouvidoria desta Agência e atendendo ao caráter pedagógico a qual se destina.

Do exposto, e levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de entender que a Concessionária CEG foi responsável pela demora no atendimento a usuária na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista a demora na retirada da tubulação, atuando assim, de forma insatisfatória e ineficaz na prestação dos serviços;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavatura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução

⁵ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria."

⁶ "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."

Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, 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

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.520/2011

Data 10 / 11 / 2011 Fls.: 104

Rubrica



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1445

DE 29 DE JANEIRO DE 2013.

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência n.º 525080.

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 n.º E-12/020.520/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista a demora na retirada da tubulação, atuando assim, de forma insatisfatória e ineficaz na prestação dos serviços.

Art. 2º- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

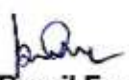
Art. 5º- A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro