



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

Processo nº. : E-12/003/120/2013.
Data de autuação: 21/01/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de Ligação de Gás. Ocorrência: 535257.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 020/2013, de 21 de janeiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 535257, tratando-se de demora na ligação de gás na residência da Sra. Regina Maria de Oliveira Bartolomeu.

Relata a usuária que vinha solicitando o serviço desde dezembro de 2012, sem sucesso. A ocorrência fora devidamente registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 16 de janeiro de 2013.

Ao solicitar a Concessionária CEG histórico de contatos e atendimentos, a mesma apresentou as seguintes informações:

- 06/12/2012 - solicitação de gás, serviço de inspeção agendado para o dia 07/12;
- 07/12/2012 - Não Realizado - Reprogramado/Feito contato com cliente e o mesmo reagendou para o dia 10/12, pois a mesma se encontrava de saída;
- 10/12/2012 - Não Realizada - Ausente//Foto 25//Cliente ausente as 11:00//Notificação de ausência assinada pelo sr. Wagner Porteiro;
- 04/01/2013 - Cliente entrou em contato solicitando o reagendamento da inspeção para o dia 07/01, porém a visita não ocorreu;
- 14/01/2013 - Serviço agendado para o dia 16/01, neste dia fornecimento liberado.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 071/2013, a Concessionária foi informada da autuação da presente ocorrência.

Em 04 de fevereiro de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 345, o presente feito foi distribuído a minha Relatoria.

Às fls. 10, consta Ofício CAENE n.º 023/13, solicitando pronunciamento da Concessionária CEG acerca da ocorrência objeto do presente regulatório, o que fora cumprido pela



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

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003/120/2013</u>
Data <u>24/01/13</u> Fls.: <u>38</u>
Rubrica: <i>[assinatura]</i>

mesma às fls. 13/15, DIJUR-E - 243/13, entretanto apresentando as mesmas informações prestadas a Ouvidoria no momento da abertura do procedimento, as quais arroladas acima.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou, às fls. 16, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluindo:

"(...)

Diante do exposto acima, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

É o nosso Parecer."

Às fls. 18, a fim de se dar a adequada instrução processual e manifestação conclusiva, a Procuradoria solicitou que a usuária fosse contatada para ratificação das informações do histórico mencionado pela Concessionária CEG.

Ato contínuo, às fls. 20/21 a Ouvidoria desta AGENERSA indagou a usuária, Sra. Regina Maria de Oliveira Bartolomeu, a qual confirmou as informações relativas ao histórico mencionado por diversas vezes ao longo do presente regulatório.

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 23/26, nos seguintes termos:

"(...)

Em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Concessionária CEG ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância ao prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas para o atendimento do pedido de ligação de gás (ocorrência n.º 535257), solicitação feita em dezembro/2012, tendo sido o gás liberado somente em 14/01/2013, fatos incontestáveis pela própria delegatária e comprovados às fls. 04.

Como se vê, sabendo-se que o instrumento Concessivo dispõe o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, como prazo de atuação da Concessionária na colocação e ligação de medidores, na forma do item 13 A, parte 2 do Anexo II, não se revela razoável a mora de atuação da delegatária na solução da questão, mora essa que

[assinatura]



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/120/2013
Data 24/01/13 Fls.: 39
Rubrica:

perdurou por aproximadamente por 07 (sete) dias, a contar de 07/01/2013, quando a delegatária deixou de honrar com sua obrigação, conforme fls. 14/15.

Ressalta-se que, por força de solicitação da Reclamante datada em 14/01/2013, agendando-se a visita para o dia 16/01/2013, foi devidamente cumprida a obrigação pela CEG.

Dessa forma, verifica-se a mora da delegatária nesse período de 07/01/2013 a 14/01/2013, pois os agendamentos anteriores a esse período não ocorreram em virtude da ausência da Reclamante, conforme comprovação da mesma às fls. 04.

É oportuno ressaltar que, tratando-se de serviço público de gás canalizado, serviço de natureza essencial, deve a CEG prestá-lo na maior dimensão possível, atendendo sempre e pontualmente às demandas principais dos usuários/consumidores, incidindo diretamente o princípio da eficiência, no sentido de que as concessionárias e permissionárias tem o dever de manter adequado o serviço que executam, o que implica na observância às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Dessa forma, foge da lógica do razoável a atuação eivada de mora pela delegatária e em total dissonância com o princípio da eficiência, já que criou embaraços no atendimento do pedido formulado pela Reclamante, pleito esse relacionado diretamente à prestação de serviço público de natureza essencial.

Em prosseguimento, é oportuno ressaltar a inadmissibilidade de relativizações ao Interesse Público, dada à sua indisponibilidade, notadamente em matéria de serviços públicos em que a ação do Estado deve primar pelo atendimento qualitativo às demandas da coletividade, ressaltando que, de qualquer forma, seja direta ou indiretamente, a prestação dos serviços públicos sempre culminará em benefícios sociais.

(...)

Por todo o exposto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência nº. 535257.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/120/2013

Data 24/10/13 Fls.: 40

Rubrica: *[assinatura]*

É o parecer." (grifo no original)

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 42/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária, a qual, conforme fls. 33, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.

É o Relatório.

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



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

Processo nº. : E-12/003/120/2013.
Data de autuação: 21/01/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de Ligação de Gás. Ocorrência: 535257.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 020/2013, de 21 de janeiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 535257, tratando-se de demora na ligação de gás na residência da Sra. Regina Maria de Oliveira Bartolomeu.

Relata a usuária que vinha solicitando o serviço desde dezembro de 2012, sem sucesso. Diante o descaso da Concessionária CEG com a cliente, resolveu a mesma contatar a Ouvidoria desta Agência em 16 de janeiro de 2013.

Em resposta à AGENERSA, através da DIJUR-E - 243/13, a Concessionária limitou-se a apresentar histórico do pedido da usuária, confirmando as datas apresentadas na Ocorrência, sem quaisquer outros esclarecimentos adicionais.

Em seu parecer, a Câmara de Energia – CAENE (fls. 16) apontou o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

Não dando margem a nulidade por ventura a ser alegada pela Concessionária CEG, a Ouvidoria desta AGENERSA contatou a usuária para ratificação das informações prestadas, a qual confirmou às fls. 21, especificamente à exatidão das datas do histórico apresentado.

A Procuradoria às fls. 23/26, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência n.º. 535257.

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



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/120/2013

Data 24/01/13 Fls.: 42

Rubrica:

De simples observação das datas trazidas aos autos pela Concessionária e ratificada pela usuária, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás na residência da Sra. Regina Maria de Oliveira Bartolomeu.

Pois bem, a Ocorrência fora devidamente registrada na Ouvidoria em **16 de janeiro de 2013**, relatando todo o tormento da usuária desde **dezembro de 2012**, o que, repita-se, datas essas não impugnadas pela Concessionária CEG.

Entendo que a demora ocorrida em dezembro de 2012 não deve ser imputada a Concessionária, pois foi a própria usuária quem dera causa, o que também está devidamente assentado nos autos.

Entretanto, a demora ocorrida no mês de **janeiro de 2013**, demora esta de **9 (nove) dias**, revela-se totalmente desarrazoada, em que a usuária solicitou o serviço em **07 de janeiro de 2013** e o serviço somente fora disponibilizado em **16 de janeiro de 2013**.

Como bem observou a Procuradoria, o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente descumprido (**9 dias de demora**) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

O devido processo legal com seus consectários, tais como contraditório e ampla defesa, foram devidamente respeitados, porém a Concessionária, sempre de forma evasiva, não exerceu por mera liberalidade o direito a defesa.

Neste sentido, reitero que as únicas manifestações da Concessionária CEG, fls. 13/15 e razões finais, foram apenas informando as datas do histórico, sem observações mais amiúdes da mesma.

Ante o descumprimento do prazo contratual mencionado, necessária 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.



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

Deste modo, considerando o lapso temporal de descumprimento da instalação do serviço na residência da usuária Sra. Regina Maria de Oliveira Bartolomeu, 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 CIVIL

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/120/ 2013
Data 24/01/13 Fls.: 44
Rubrica:

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1554

DE 25 DE MARÇO DE 2013.

**Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA - Solicitação de Ligação de Gás.
Ocorrência: 535257.**

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-12/003/120/2013, 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, 25 de março 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