



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA
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-12/003/101/2013
Data 11/01/2013 Fls.: 35
Rubrica: <i>[assinatura]</i>

Processo nº.: E-12/003/101/2013.
Data de autuação: 11/01/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - solicitação de ligação de gás. Ocorrência 534331.
Sessão Regulatória: 30/04/2013.

RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 006/2013, de 09 de janeiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 534331, relatando demora na ligação de gás na residência da Sra. Monica de Oliveira Lanvillotti.

Alegou a usuária que solicitou a instalação de gás em seu apartamento no dia 12 de novembro de 2012, o qual fora marcado inicialmente para o dia 27 subsequente. Entretanto, ninguém da Concessionária CEG apareceu.

No mesmo dia (27 de novembro de 2012), reagendou o serviço para o dia 30 de novembro de 2012, também sem comparecimento de representante da Concessionária à residência da usuária.

A ocorrência fora devidamente registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 30 de novembro de 2012 e em 16 de janeiro de 2013, mediante OFÍCIO AGENERSA/SECEX n.º 040, a Concessionária CEG tomou conhecimento acerca da autuação do presente regulatório.

No dia 23 de janeiro de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 339, o presente feito foi distribuído a minha Relatoria.

Às fls. 11/13, a Concessionária CEG apresentou breve histórico do atendimento, prestando as seguintes informações:

- *OFGAN/OUVIDORIA/AGENERSA: Texto: Cliente solicitou a instalação de gás no apartamento para onde se mudou no dia 11/11. Em 12/11, foi marcado para o dia 27/11, mas ninguém apareceu. Agora marcaram para o dia 04/12, mas não se sabe se vão comparecer realmente. Pede providências.*
- *Ouvidoria CEG: Informamos que o cliente solicitou gás no dia 12/11. A companhia realizou a primeira vistoria no imóvel no dia 4/12. Nessa data, o*

[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 <u>G-12/003/101/1303</u>
Data <u>11/10/2013</u> Fis.: <u>36</u>
Rubrica: <u>[assinatura]</u>

fornecimento de gás foi reativado de acordo com as normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais);

- *OFGAN/OUVIDORIA/AGENERSA: REINCIDÊNCIA OCORRENCIA 534331 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO MAIORES INFORMAÇÕES A RESPEITO DO ATRASO NO ATENDIMENTO A ESTA DEMANDA, CONSIDERANDO AS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA CLIENTE NO INÍCIO DE SUA RECLAMAÇÃO;*
- *Ouvidoria CEG: Informamos que a demora ocorreu devido ao não cumprimento de prazo de Visita de Reativação de ponto para novo morador. Acrescentamos que a Companhia não possui outras informações sobre o tema. Ressaltamos que o fornecimento foi liberado no dia 4/12/2012, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais."*

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 14/15, e, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu:

"(..."

Levando em consideração que a solicitação da cliente foi feita no dia 12/11/2012 e seu pedido foi atendido pela Concessionária somente no dia 04/12/2012, demorando aproximadamente 22 dias para o atendimento,

Assim houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13A - corte/religação: vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Instrumento Concessivo.

É o nosso Parecer."

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 17/21, nos seguintes termos:

"(..."

Com efeito, a análise do presente caso prescinde de maiores digressões, vez que a própria concessionária assume o descumprimento do prazo para realização de vistoria de instalações internas. In verbis:



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-12/003/101/12613

Data 11/10/12 AC/1 Fls.: 37

Rubrica: *[assinatura]*

'(...) a demora ocorreu devido ao não cumprimento de prazo de Visita de Reativação de ponto para o novo morador.'

A despeito dos 22 (vinte e dois) de demora para atendimento, o serviço de 'vistoria em instalações internas' deve ser prestado no prazo de 72 (setenta e duas) horas, de acordo com o que dispõe o Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra 'A' - Serviços Obrigatórios.

Diante disso, forçoso concluir que a concessionária deixou de atender à um dos requisitos norteadores da concessão do serviço público, qual seja, a de sua prestação adequada, ferindo, portanto, o disposto na Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, e em que pese a discordância entre as datas informadas nos 'históricos de atendimento' da Ouvidoria desta AGENERSA e da CEG, é certo que a concessionária não dispensou à esta Autorquia e atenção e o atendimento devidos, ignorando a competência regimental daquele Órgão e, em consequência, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019/2011, conduta que, de mesma sorte, justifica a aplicação de penalidade.

Isso porque, tanto um histórico como o outro denotam o transcurso de prazo maior do que os 07 (sete) dias fixado na citada Instrução Normativa para resposta à Ouvidoria referente à 'agendamento não cumprido'.

Assim sendo, considerando a normativa existente que assina prazo para a concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, cabe a aplicação de penalidade à CEG, com esteio no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Diante do exposto, e em vista das violações ao contrato de concessão e à Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019/2011, opino pela aplicação de penalidades em face da CEG com fulcro na cláusula décima do contrato de

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA
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>6-72/003/101/2013</u>
Data <u>17/07/2013</u> Fls.: <u>38</u>
Rubrica: <u>[assinatura]</u>

concessão e nos arts. 18, inciso I e 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

É o parecer."

Mediante Ofício CODIR/IB nº 64/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, conforme fls. 27/28, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.

Em suas razões finais às fls. 30/33, a Concessionária CEG reiterou ausência de descumprimento contratual, alegando:

"(-)"

Entende esta CEG que as informações já previamente apresentadas nos autos trazem foco ao fato de que não existe qualquer pendência no atendimento da cliente em tela, uma vez que o atendimento a solicitação em espeque efetivamente ocorreu em 04/12/2012.

Contudo, no presente contexto esta Concessionária há de apontar que eventual dano não representa fundamento bastante para que lhe seja imputada qualquer sorte de sanção, tendo em vista que a Concessionária atendeu o interesse público ao restabelecer a regularidade da prestação do serviço ao proceder com a extirpação da pendência.

Por oportuno, esta CEG faz juntar ao presente processo Decisão do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro que determinou o arquivamento do Inquérito Civil, motivo de instauração do Processo Regulatório E-12/020.659/2012, ao restar constatado pela inteligência emanada do Ilmo. Sr. Dr. Promotor de Justiça Rodrigo Terra que a prestação do serviço já foi deveras restabelecida e que o atraso registrado não configura dano que atinge a coletividade (ANEXO I).

Deste modo, ao restar claro o devido atendimento prestado por esta Concessionária, como também por suas ações não configurarem qualquer transgressão ao instrumento Concessivo, esta CEG requer o arquivamento do processo em epígrafe, sem aplicação de qualquer sanção em seu desfavor.



SERVIÇOS PÚBLICO ESTADUAL
Processo nº E-12/003/101/2013
Data 11/01/2013 Fls.: 39
Rubrica: [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

Sendo o que havia para o momento, a Concessionária permanece à disposição para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários." (grifo no original)

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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/101/2013
Data 11/01/2013 Fls.: 40
Rubrica:

Processo nº.: E-12/003/101/2013.
Data de autuação: 11/01/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - solicitação de ligação de gás. Ocorrência 534331.
Sessão Regulatória: 30/04/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 006/2013, de 09 de janeiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 534331, relatando demora na ligação de gás na residência da Sra. Monica de Oliveira Lanvillotti.

Alega a usuária que solicitou a instalação de gás em seu apartamento no dia 12 de novembro de 2012, sendo marcada para o dia 27 subsequente. Entretanto, não houve comparecimento de representante da Concessionária CEG.

No mesmo dia (27 de novembro de 2012), reagendou o serviço para o dia 30 de novembro de 2012, também sem comparecimento de representante da Concessionária à residência da usuária.

Em resposta à AGENERSA, através da DIJUR-E - 227/13, a Concessionária limitou-se a apresentar histórico do pedido da usuária, confirmando as datas apresentadas na Ocorrência, sem quaisquer esclarecimentos adicionais.

Em seu parecer, a Câmara de Energia – CAENE (fls. 14/15) 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.

A Procuradoria às fls. 17/21, 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 534331.

O caso não ostenta maiores complexidades, apto a regular apreciação desta AGENERSA. Com efeito, verifica-se 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 6-14/003/101 / 2013

Data 11/01/2013 Fls.: 41

Rubrica:

De simples observação das datas trazidas aos autos pela própria Concessionária e pela usuária, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás na residência da Sra. Monica de Oliveira Lanvillotti.

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em **04 de dezembro de 2012**. Também é indiscutível o lapso temporal de **22 (vinte e dois) dias** entre a disponibilização do serviço e sua solicitação, a qual, repita-se, fora realizada em **12 de novembro de 2012**.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 72 (setenta e duas) horas, restando totalmente descumprido **(mais de 20 dias de demora)** o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

Não obstante, o não cumprimento de prazo da 'Visita de Reativação' do ponto para novo morador não elide a responsabilidade da Concessionária, pois, pelo contrário, somente demonstra o descaso com o usuário e o instrumento concessivo, por ser de cumprimento exclusivo da Concessionária.

Outrossim, o fato da usuária encontrar-se devidamente atendida no momento, não afasta a mora levada a efeito pela Concessionária.

Portanto, ao mencionar a Concessionária que o caso objeto do presente regulatório se revela de forma pontual, não configurando descumprimento contratual, equivoca-se demasiadamente.

Em primeiro lugar, porque desconsidera a reiteração de julgamentos nas Sessões Regulatórias de processos que versam acerca de demora na prestação do serviço. Em segundo lugar, porque efetivamente é, sim, um descumprimento contratual, sob pena de se esvaziar a competência desta AGENERSA.

Destaco que não é desconsiderado o esforço da Concessionária CEG em mitigar os efeitos danosos de casos dessa mesma natureza, contudo, caso venha a descumprir o contrato, deverá ser penalizada.

Ademais, reitera-se, o caso vindicado aos autos reiteradamente tem sido apreciado em outros processos regulatórios, evidenciando, desta forma, que o descumprimento contratual não se deu de forma isolada, e sim, é rotineiro.



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 Públicos Estadual

Processo nº E-12/003/101/2013

Data 11/10/2013 Fis.: 43

Rubrica:

É importante pontuar que o fato de já haver o fornecimento do serviço, não faz com que o interesse público já tenha sido atingido, devendo ter a devida resposta do ente regulador, sob pena de subversão ao sistema.

De outro talante, rechaço peremptoriamente a aplicação no presente regulatório da decisão do Exmo. Sr. Dr. Promotor de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Rodrigo Terra, eis que foge ao objeto em discussão.

Neste sentido, enquanto o Ministério Público, dentre outras funções, se ocupa dos interesses sociais e individuais indisponíveis, a AGENERSA tem como função precípua a fiscalização dos contratos de concessão de serviços públicos concedidos, restando, portanto, uma decisão não prevalecendo sobre a outra.

Com efeito, a competência desta AGENERSA há de prevalecer, ante lhe ser inerente a regulação, acompanhamento e fiscalização dos contratos de concessão de serviços públicos concedidos.

Assim, detectada a demora na ligação solicitada pela usuária, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa 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.

Deste modo, considerando o lapso temporal de descumprimento da instalação do serviço na residência da Sra. Monica de Oliveira Lanvillotti, 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;



Processo nº	E-12/003/101/2013
Data	21/01/2013
Folha	43
Rubrica:	<i>[assinatura]</i>

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

- 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.

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

Processo nº E-12/003/101/2013Data 11/01/2013 Fls.: 44Rubrica: [assinatura]SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRODELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1639

DE 30 DE ABRIL DE 2013.

Concessionária CEG - Ocorrência registrada
na Ouvidoria da AGENERSA - solicitação de
ligação de gás. Ocorrência 534331.

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-12/003/101/2013, por unanimidade,

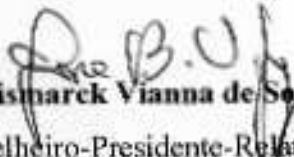
DELIBERA:

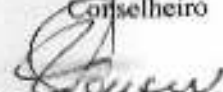
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um
décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática
da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do
Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º
001/2007.

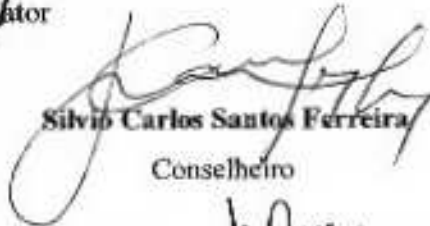
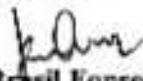
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do
correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º
001/2007.

Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril 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