



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-12/003/99/2013

Data 11/01/13 Fls.: 61

Rubrica:

Processo nº.: E-12/003/99/2013.
Data de autuação: 11/01/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - corte indevido de fornecimento de gás. Ocorrência 534158.
Sessão Regulatória: 28/05/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 005/2013, de 09 de janeiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 534158, relatando corte indevido do fornecimento de gás na residência da Sra. Amanda da Silva Canário.

Alegou a usuária que solicitou vistoria para verificação de adequação de ambiente em seu apartamento para o dia **28 de novembro de 2012**, entretanto teve seu fornecimento interrompido em **21 de novembro de 2011**.

No dia **05 de dezembro de 2012** o fornecimento foi restabelecido, após muita insistência da usuária. A Concessionária CEG limitou-se a pedir desculpas pelos transtornos, contudo sem fornecer maiores explicações.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 040, de 16 de janeiro de 2013, a Concessionária CEG fora comunicada acerca da autuação do presente processo.

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.

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

"(...)

Diante do exposto, podemos concluir que houve os seguintes descumprimentos do Contrato de Concessão:

- *Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro;*
- *Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro, Item 4;*
- *Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro, Item 13;*



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-12/003/99 12 013
Data 11/01/13 Fls.: 62
Rubrica: *[assinatura]*

▪ Anexo II, Parte 2, item 13A.

É o nosso Parecer."

Com o fito de resguardar o contraditório e ampla defesa, conforme despacho do D. Procurador Geral às fls. 1819, mediante Ofício AGENERSA/CODI/JB nº 49, foi concedido a Concessionária CEG o prazo de 10 (dez) dias para apresentar considerações que reputasse pertinentes.

Em seguida, às fls. 29, através da DIJUR-E-344/13, a Concessionária teceu as seguintes considerações:

"(...)

A Concessionária esclarece que foi realizada a visita de Religação/Revisão/Conversão no dia 5/12/2012, e o fornecimento de gás foi restabelecido de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

Assim, crendo que restam esclarecidos os fatos e ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção.

(...)"

Considerando a manifestação da Concessionária, os autos foram remetidos novamente à CAENE, a qual manteve *in totum* o entendimento exarado às fls. 22.

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 43/48, após envio de documentos solicitados à Câmara Técnica acerca da ocorrência, fls. 35/41, nos seguintes termos:

"(...)

Os pedidos de desculpas prestados pela concessionária à usuária, bem assim a defesa genérica apresentada pela mesma à esta AGENERSA, sugerem, a toda evidência, a má prestação do serviço concedido.

Em que pese isso, num primeiro momento sobreveio-me dúvidas quanto a suposta irregularidade na providência de interrupção de fornecimento de gás à residência da usuária.



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-12/003/99/12013
Data 11/01/13 Fls.: 63
Rubrica: *[assinatura]*

Isso porque, conforme consta do documento de fls. 03/04, a usuária informou que a vistoria agendada para o dia 28/11/2012 prestava-se à 'verificação de adequação de ambiente'.

Tal afirmativa, somada ao que consta à fl. 36 do presente processo - notadamente quando a concessionária, a respeito do 'corte em 21/11/2012', informa tratar-se de 'Retorno de visita de manutenção periódica', inclusive mencionando a colocação do lacre -, sugere, ao meu sentir, que, outrora, as instalações do imóvel estiveram em desacordo com as normativas vigentes e que diante de tal constatação a concessionária determinou sua adequação.

Na ocorrência de tal hipóteses, no entanto, a conclusão de irregularidade da providência de corte do fornecimento de gás dependeria da potencialidade - não informada nos autos - do risco que a inadequação identificada oferecia à segurança da usuária.

Em outras palavras, restaria saber se a irregularidade constatada pela concessionária reclamava, de fato, a interrupção do abastecimento à gás daquele imóvel ou se não justificava tal providência.

Não obstante a ausência de tal informação, a CAENE - que detém conhecimento técnico para tal análise - concluiu de maneira peremptória que 'A concessionária interrompeu de forma indevida o fornecimento de gás do cliente (...)', de modo que os fundamentos a serem esposados no presente parecer partem de tal premissa.

Considerando, desta feita, a conclusão técnica de que a providência de corte de fornecimento de gás ao imóvel da usuária foi indevida, 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, com isso, 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.

Nesta mesma toada de serviço público mal prestado, insere-se a não observância do prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de 'vistoria em

[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-12/003/99/2013

Data 11/01/13 Fls.: 64

Rubrica:

instalações internas' - então necessária à verificação das condições do imóvel da usuária - já que, ainda que se utilize como termo 'a quo' o dia 23/11/2012 - data na qual, de fato, se tem certeza do contato estabelecido pela usuária com a concessionária - concluir-se-á por seu descumprimento.

Demais disso, o agendamento da visita não cumprido - mesmo que a tenha realizado no dia seguinte àquele inicialmente acordado - também corrobora a conclusão de prestação inadequada de serviço.

Diante do exposto, e considerando as violações ao contrato de concessão, opino pela aplicação de penalidade em face da CEG com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e no art. 17, inciso VI e VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

É o parecer."

Mediante Ofício CODIR/JB nº 73, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, conforme fls. 55/56, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.

Em suas razões finais às fls. 58/59, a Concessionária CEG reiterou ausência de descumprimento contratual, alegando:

"(...)

A Concessionária, com a devida vênia, discorda dos ilustres pareceres, uma vez que o fornecimento de gás foi restabelecido no dia 05/12/2012, de acordo com as Normas Técnicas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), restando assim comprovado, que o cerne do processo administrativo, o atendimento ao interesse público, foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento a cliente, uma vez que a Concessionária agiu de forma diligente e com observância a um dos pilares da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado, que é o princípio da segurança.

Por óbvio que eventual descumprimento Contratual não deve ser ignorado, entretanto, não cabe a Agência julgar eventuais transtornos sofridos pelo usuário, que poderá buscar a tutela de seus direitos junto ao Poder Judiciário,



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

mas sim, verificar o descumprimento de cláusulas contratuais, que não são demonstrados por meio de casos pontuais.

Complementando os esclarecimentos supracitados, a Concessionária não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade 'in casu', haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que as penalidades somente são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços.

Desta forma, a Concessionária crê que restam esclarecidos os fatos e ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção.

Sendo o que se apresenta para o momento e certa do razoável deferimento, permanecemos à disposição para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários."

É o Relatório.


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 n.º.: E-12/03/99/2012.
Data de autuação: 11/01/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - corte indevido de fornecimento de gás. Ocorrência 534158.
Sessão Regulatória: 28/05/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 005/2013, de 09 de janeiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 534158, relatando corte indevido do fornecimento de gás na residência da Sra. Amanda da Silva Canário.

A usuária alegou que solicitou vistoria para verificação de adequação de ambiente em seu apartamento para o dia **28 de novembro de 2012**, entretanto teve seu fornecimento interrompido equivocadamente em **21 de novembro de 2012**.

No dia **05 de dezembro de 2012** o fornecimento foi restabelecido, após muita insistência da usuária. A Concessionária CEG limitou-se a pedir desculpas pelos transtornos, contudo sem fornecer maiores explicações.

Em seu parecer, a Câmara de Energia – CAENE (fls. 15) apontou o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e Cláusula Quarta, Parágrafo 1º, Itens 4 e 13, além do Anexo II, Parte 2, item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria às fls. 43/48, 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 534158.

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.

Em primeiro lugar, a Concessionária sustentou a incompetência desta Autarquia Especial para sancionamento de transtornos sofridos por usuários, os quais deveriam, então, buscar a tutela de seus direitos junto ao Poder Judiciário.



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

Com efeito, a atuação da AGENERSA neste processo não é à nível jurisdicional, sem determinar reparação alguma, e sim, à nível regulatório, em regular função institucional de controle, acompanhamento e fiscalização dos Contratos de Concessão que lhe são afetos.

Neste sentido, desconsiderar a exegese da AGENERSA é ir de encontro a todo o sistema regulatório presente em nosso ordenamento jurídico, fazendo tabula rasa do direito.

É desconsiderado pela Concessionária CEG o fato de se ter um contrato regido sob a égide do direito público, como é o contrato de concessão do serviço público, não havendo que se falar em sancionamento à título de 'reparação civil', como leva a crer em sua manifestação.

Pois bem, ultrapassadas essas questões que, inclusive, fogem sobremaneira do objeto do presente regulatório, passo a abordagem da ocorrência que desencadeou o procedimento em apreço.

De simples observação das datas trazidas aos autos pela própria Concessionária e pela usuária, não restam dúvidas acerca do corte indevido do gás da residência da Sra. Amanda da Silva Canário, bem como a demora no prazo para realização da visita para 'Vistoria em Instalações Internas'.

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em 05 de dezembro de 2012. Também é indiscutível o lapso temporal de 13 (treze) dias entre a realização da visita/religação do serviço e sua solicitação, a qual, repita-se, fora realizada em 21 de novembro de 2012.

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

Não obstante, o não cumprimento de prazo vindicado aos autos não elide a responsabilidade da Concessionária, pois, pelo contrário, somente demonstra o descaso com o usuário e o instrumento concessivo, por ser de cumprimento inerente da Concessionária.

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

De outro talante, resta configurado o descumprimento contratual ao se efetivar um corte indevido, não só pelo transtorno gerado ao cliente, como também a regular atuação desta AGENERSA.



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

Reputo que o fato da Concessionária reconhecer a grave falha não mitiga os efeitos deletérios para a usuária do corte indevido. Caberia a Delegatária uma atuação mais diligente, como também solidária ao consumidor que ficara **13 dias** indevidamente sem o serviço.

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.

Assim, detectada corte indevido da pela usuária, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG.

De igual sorte, hão de ser aplicadas duas multas, quais sejam, pelo descumprimento do prazo para realização da 'vistoria em instalações internas' e outra multa pelo corte arbitrário.

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 os transtornos ocorridos e descumprimento de prazo na realização do serviço na residência da Sra. Amanda da Silva Canário, 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, pelo corte indevido ocorrido na ocorrência 534158, 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.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, pela demora na realização da 'vistoria em instalações internas' da ocorrência 534158, com base na Cláusula Décima do



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

Trâmite

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, 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

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1623

DE 28 DE MAIO DE 2013.

Concessionária CEG - Ocorrência registrada
na Ouvidoria da AGENERSA - corte indevido
de fornecimento de gás. Ocorrência 534158.

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-12/003/99/2013, 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, pelo corte indevido ocorrido na ocorrência 534158, 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 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, ante a demora para realização da 'vistoria em instalações internas', descumprindo o disposto na Cláusula Quarta, do instrumento concessivo, combinado com artigo 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

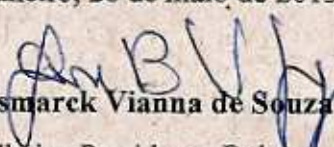
[Handwritten signatures and initials]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

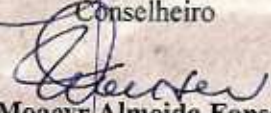
Rio de Janeiro, 28 de maio de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza

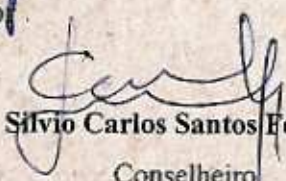
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi

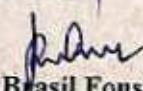
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira

Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro