



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-12/003/262/2013

Data 05/04/2013 Fls.: 38

Rubrica:

Processo nº.: E-12/003/262/2013.
Data de autuação: 05/04/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
Sessão Regulatória: 25/06/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 046/2013, de 27 de março de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 536271, relatando medição errada no relógio do imóvel da Sra. Ana Amélia Pastor Mendonça da Silva, além de posterior corte indevido no fornecimento do gás de **17 de fevereiro de 2013 até 14 de março de 2013**, realizado pela Concessionária CEG.

Referida medição consistia na geração de faturas ao endereço cadastrado na Rua Almirante Baltazar 00194 **BL 01**, Apto. 1104, em vez de Rua Almirante Baltazar, 00194, **BL 02**, Apto. 1104, local onde reside a usuária.

Em seguida, sem explicação aparente, a Concessionária interrompeu o fornecimento do gás para a cliente por **25 (vinte e cinco)** dias. Cumpre observar que após o malfadado lapso temporal, a CEG retificou o equívoco na medição.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 185, de 09 de abril de 2013, a Concessionária CEG foi comunicada acerca da autuação do presente processo, resguardando-se o devido processo legal e seus consectários, tais quais, o contraditório e a ampla defesa.

De igual sorte, em 15 de abril de 2013, às fls. 10, a usuária, via e-mail, foi informada da instauração do presente processo regulatório.

No dia 25 de abril de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 361, o presente feito fora distribuído a minha Relatoria.

Através da DIJUR-E-681/2013, a Concessionária respondeu Ofício CAENE n.º 067/13, limitando-se a apresentar histórico da ocorrência, sem fornecer maiores explicações, nem tão-pouco exercendo mais amíúde o seu direito de defesa.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 18/19, e, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu:



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-12/003/262/2013

Data 05/04/2013 Fls.: 39

Rubrica:

"(...)

Diante do exposto acima, concluímos que houve descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º pela Concessionária, ao Contrato de Concessão.."

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 21/24, nos seguintes termos:

"(...)

Vale destacar que malgrado notificada especificamente para pronunciar-se a respeito dos fatos relatados pela usuária, a concessionária limitou-se a reeditar os argumentos prestados à Ouvidoria desta AGENERSA antes mesmo da instauração do presente processo, quando, diga-se, assumiu o erro no que tange à medição de consumo referente a apartamento diverso daquele no qual reside a reclamante, de modo que tal fato revela-se incontroverso.

Com relação à alegação de interrupção de abastecimento de gás entre os dias 17/02/2012 e 14/03/2012, a concessionária não apresentou justificativa para tanto, sendo certo, ademais, que os motivos que ensejam providência de tal natureza estão expressamente dispostos na Cláusula Quarta, §3º do Contrato de Concessão, e são de fácil produção pela CEG, caso ocorridos os fatos lá descritos.

Assim sendo, 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.

Diante do exposto, sugiro seja aplicada penalidade em face da Concessionária CEG, com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e nos arts. 17, inciso VIII e 19, inciso IV ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

É o parecer."



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-12/003/262/2013
Data 05/04/2013 Fls.: 40
Rubrica: *[assinatura]*

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 91/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, conforme fls. 30/31, 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 n.º : E-12/003/262/2013.
Data de autuação: 05/04/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
Sessão Regulatória: 25/06/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 046, de 27 de março de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 536271, relatando medição errada no relógio do imóvel da Sra. Ana Amélia Pastor Mendonça da Silva, além de posterior corte indevido no fornecimento do gás de 17 de fevereiro de 2013 até 14 de março de 2013, realizado pela Concessionária CEG.

Referida medição consistia na geração de faturas ao endereço cadastrado na Rua Almirante Baltazar 00194, **Bl. 01**, Apto. 1104, em vez de Rua Almirante Baltazar, 00194, **Bl. 02**, Apto. 1104, local onde reside a usuária.

Em seguida, sem explicação aparente, a Concessionária interrompeu o fornecimento do gás para a cliente por **25 (vinte e cinco)** dias. Cumpre observar que após o malfadado lapso temporal, a CEG retificou o equívoco na medição.

Em seu parecer, a Câmara de Energia – CAENE (fls. 18/19) apontou o descumprimento do Contrato de Concessão.

A Procuradoria às fls. 21/24, 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 536271.

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.

Preliminarmente, verifico que já houve a retificação das faturas para o correto endereço da Sra. Ana Amélia Pastor Mendonça da Silva, contudo causando transtornos em demasia, tendo em vista a interrupção do abastecimento de gás por **25 (vinte e cinco) dias**.



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

Em nenhum momento a Concessionária conseguiu trazer aos autos qualquer acontecimento que pudesse ter justificado o fato de em uma simples retificação de endereço, ter gerado um corte de fornecimento por quase **30 (trinta) dias**.

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em **14 de março de 2013**. Também é indiscutível o lapso temporal de **25 (dias) dias** entre a reativação do serviço e seu corte, a qual, repita-se, fora realizado em **17 de fevereiro de 2013**.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço supramencionado é de 72 (setenta e duas) horas, restando totalmente descumprido (**25 dias de demora**) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

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.

Reputo que o fato de a 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 **25 (vinte e cinco 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, detectado corte indevido da usuária, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG.

De igual sorte, não de ser aplicadas duas penalidades, quais sejam, multa pelo corte arbitrário e outra pelos sucessivos erros na emissão da fatura da usuária.

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.

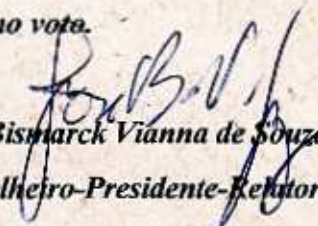


SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Deste modo, considerando os transtornos ocorridos e o corte indevido do fornecimento de gás na residência da Sra. Ana Amélia Pastor Mendonça da Silva, 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 536271, 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 geração errada de faturas, em desacordo ao solicitado pela usuária, na ocorrência 536271, 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, 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-Reitor



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 4665

DE 25 DE JUNHO DE 2013.

Concessionária CEG - OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA.

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-12/003/262/2013, 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 536271, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

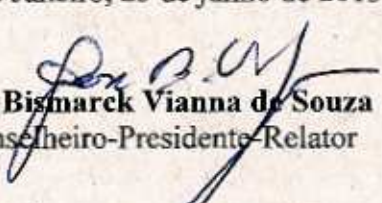
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

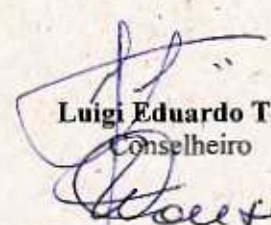
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, pela geração errada de faturas, em desacordo ao solicitado pela usuária, na ocorrência 536271, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

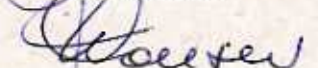
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

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

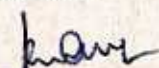
Rio de Janeiro, 25 de junho de 2013.


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