



Processo nº.: E-12/003/343/2017
Data de Autuação: 09/10/2017
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 2017007092.
Sessão Regulatória: 27 de Abril de 2018.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 101¹, de 05 de outubro de 2017, para apurar a retirada indevida de medidor pela Concessionária CEG.

Resumo dos fatos segundo a Ouvidoria da AGENERSA:

“Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 2017007092, registrada nesta Ouvidoria no dia de ontem, 04/10/2017, para tratar de reclamação do Sr. Annibal Mendonça Filho sobre a retirada indevida do medidor de seu apartamento, quando o que deveria ter sido retirado era o de outra unidade.

No entanto, ainda que a CEG tenha voltado ao local no mesmo dia e corrigido seu erro/engano, cliente exige a abertura de Processo Regulatório e solicita o ressarcimento de despesas com alimentação e o não faturamento da conta ref. Outubro/2017.”

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 813/2017², foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Conforme a RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR N° 611/2017³, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Ato contínuo os autos foram encaminhados a CAENE, para análise e manifestação em 31/10/2017⁴.

A CAENE, através do OFÍCIO CAENE N°. 082/17 de 31/10/2017⁵, solicitou pronunciamento da concessionária em relação à ocorrência nº 2017007092, aberta em nossa Ouvidoria e que integra o presente processo.

¹ Fls. 03 a 12.

² Fls. 14.

³ Fls. 15.

⁴ Fls. 17.

⁵ Fls. 18.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	12/003/343/2017
Data	09/10/2017
Rubrica	IN 13265700

Através da Carta DIJUR-E-1109/2017⁶, a Concessionária manifestou-se em resposta ao Ofício supra. (...) *"informar que ocorreu equívoco pontual na leitura das plaquetas que identifica os medidores pelo técnico. No entanto, no mesmo dia (4/10), o técnico retornou ao local e reinstalou o aparelho.*

Para restabelecer o fornecimento de gás para a unidade, houve a atuação da emergência para realização do teste de purga"

A CAENE⁷, em seu parecer, após resumo dos fatos apresentados pela Concessionária concluiu que *"(...) Diante do exposto, foi possível constatar que apesar de a Concessionária ter sanado o equívoco cometido, na mesma data, 04/10/17, não está isenta de sanção pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão."*

Instada a se manifestar, a Procuradoria⁸, após breve relatório dos fatos, passou a opinar.

"A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço.

No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o § 3º, da Cláusula Primeira, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora.

Registra-se que à própria Delegatária justifica sua atuação não condizente com o instrumento concessivo ao admitir a troca do medidor. Carta da Delegatária DIJUR-E-1109/2017, fls. 27.

(...) a Concessionária CEG vem, por meio da presente, informar que ocorreu um equívoco pontual na leitura das plaquetas que identifica os medidores pelo técnico. (...)

Embora a Concessionária tenha corrigido o erro, verifica-se, que houve responsabilidade da Concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão.

Isto posto, e com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativos, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, trazidas na Cláusula Primeira, § 3º."

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS Nº 74/2017⁹, foi concedido prazo regimental pra que a Concessionária se manifeste em suas razões finais.

⁶ Fls. 27 e 28 DIJUR-E-1211 de 07/11/17.

⁷ Fls. 25 e 26, de 05/09/14.

⁸ Fls. 29, de 28/11/17.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	EP 003/343/2017
Data	09.10.2017
Fls.	43
Habricao	1543265700

Através da DIJUR-E-1227/2017¹⁰, de 20/12/2017, em resposta ao ofício em destaque, através do qual a AGENERSA instou a CEG a se manifestar nos autos em sede de razões finais, quanto ao parecer da CAENE às fls. 29, e da Procuradoria às fls. 31/33, expõe o que segue:

"(...) a Concessionária CEG vem, por meio da presente, respeitosamente, discordar dos entendimentos tanto da CAENE, quanto da Procuradoria, uma vez que ocorreu equívoco pontual quando da retirada do medidor de outro cliente.

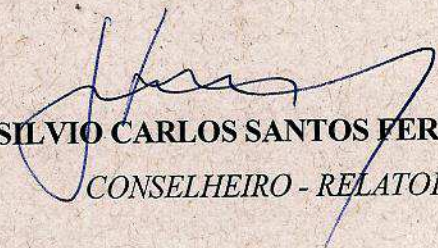
Em que pese tenha havido uma falha pontual, importante observar que, a Concessionária após verificar o engano ocorrido, encaminhou técnico ao local no mesmo dia, a saber, 4/10/2017, para a reinstalação do aparelho, logo, resta claro que a CEG agiu de boa fé e diligência para o cliente.

Ademais, importante ressaltar que, a CEG atuou dentro dos ditames do Contrato de Concessão, quando do retorno do técnico realizou o teste de purga antes de restabelecer o fornecimento de gás para o cliente.

Ressalta-se que esta Agência Reguladora tem como função primordial a fiscalização da prestação de serviço pela Concessionária, contudo, não é razoável aplicar penalidade para todos os casos, faz-se necessário avaliar o impacto da atuação da CEG, quando este não existir ou for mínimo, isso tem que ser levado em consideração.

Ademais, a Concessionária envida esforços para que as falhas não ocorram e o serviço seja prestado com excelência, contudo, quando acontecem de forma pontual, a CEG atua de forma diligente para sanar o equívoco de forma célere e satisfatória, esse ponto também precisa ser objeto de atenção dessa ilustre Agência Reguladora."

É o Relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁹ Fls. 35, de 13/12/17.

¹⁰ Fls. 38 e 39.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/343/2017
Data	09/10/2017
Folha	44
Assinatura	[Assinatura]
Assinatura	[Assinatura]

Processo nº.: E-12/003/343/2017
Data de Autuação: 09/10/2017
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 2017007092.
Sessão Regulatória: 27 de Abril de 2018.

VOTO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID Nº 101¹, de 05 de outubro de 2017, para apurar a retirada indevida de medidor do apartamento do Sr. Annibal Mendonça Filho pela Concessionária CEG, registrado através da ocorrência nº 2017007092.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 813/2017², foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Conforme a RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 611/2017³, o feito foi distribuído a minha relatoria. A qual encaminhou o p.p. a CAENE, que solicitou pronunciamento da concessionária em relação à referida ocorrência, aberta em nossa Ouvidoria e que integra o presente processo.

Através da Carta DIJUR-E-1109/2017⁴, a Concessionária manifestou-se em resposta ao Ofício da referida câmara Técnica, e informou (...) *"que ocorreu equívoco pontual na leitura das plaquetas que identifica os medidores pelo técnico. No entanto, no mesmo dia (4/10), o técnico retornou ao local e reinstalou o aparelho."*

Para restabelecer o fornecimento de gás para a unidade, houve a atuação da emergência para realização do teste de purga"

A CAENE⁵, em seu parecer, após resumo dos fatos apresentados pela Concessionária concluiu que *"(...) Diante do exposto, foi possível constatar que apesar de a Concessionária ter sanado o equívoco cometido, na mesma data, não está isenta de sanção pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão."*

Instada a se manifestar, a Procuradoria⁶, após breve relatório dos fatos, apurou que após *"a verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço."*

No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o § 3º, da Cláusula Primeira, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. (...) E, "embora a

¹ Fls. 03 a 12.

² Fls. 14.

³ Fls. 15.

⁴ Fls. 27 e 28 DIJUR-E-1211 de 07/11/17.

⁵ Fls. 25 e 26, de 05/09/14.

⁶ Fls. 29, de 28/11/17.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E12/003/343, 2017
Data:	09.10.2017
Folha:	45
Assinatura:	[Assinatura]
Assinatura:	1513265200

Concessionária tenha corrigido o erro, verifica-se, que houve responsabilidade da Concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do Contrato de Concessão."

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS Nº 74/2017⁷, foi concedido prazo regimental pra que a Concessionária se manifeste em suas razões finais.

Em resposta ao ofício em destaque, a Concessionária encaminhou a Carta DIJUR-E-1227/2017⁸, pela qual discordou dos entendimentos tanto da CAENE, quanto da Procuradoria, *"uma vez que ocorreu equívoco pontual quando da retirada do medidor de outro cliente."*

Diante do exposto, passo a relatar, em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, e valendo-me dos pareceres dos órgãos técnicos desta Agência reguladora que detêm a expertise no assunto em voga, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Concessionária CEG ao princípio da prestação do serviço público adequado, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor, uma vez que retirou indevidamente o medidor do Sr. Annibal Mendonça Filho, conforme a ocorrência em questão.

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 executa o que implica na observância às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Considerando assim que tal equívoco/erro, que traduz inequívoca prestação inadequada de um serviço público de natureza essencial, traduzindo infração de natureza grave, assim sendo passível de aplicação de penalidade de multa no patamar, conforme Cláusula primeira, parágrafo 3º do Instrumento Concessivo.

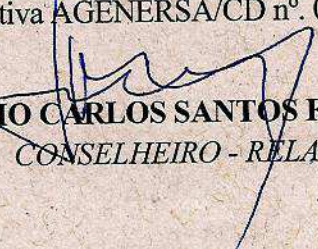
Observando ainda que, o p. processo regulatório foi aberto para apurar os fatos trazidos pelo cliente, Sr. Annibal Mendonça Filho, o qual solicitou o ressarcimento de despesas com alimentação e o não faturamento da conta ref. Outubro/2017. Entretanto, qualquer tipo de pedido por dano material ou moral, não será apreciado por esta AGENERSA, devendo o mesmo procurar os órgãos competentes.

Diante do exposto, e considerando os elementos informadores do presente processo, creio que resta evidente a responsabilidade da Concessionária CEG, razão pela qual, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência, pelo descumprimento da Cláusula primeira § 3º do Contrato de Concessão e do Art. 16, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

É o voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁷ Fls. 35, de 13/12/17.

⁸ Fls. 38 e 39.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SER	EN/003/343/2017
Proce	
Data	09/10/2017
Ass	46
Assinatura	Assinatura
Assinatura	ID 43265700

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3386

, DE 27 DE ABRIL DE 2018.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 2017007092.

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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/343/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência, pelo descumprimento da Cláusula primeira § 3º do Contrato de Concessão e do Art. 16, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

Art. 3º - Encerrar o presente processo.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Abril de 2018.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885