



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.644/2013
Data 23 / 10 / 2013 Fls.: 31
ORF

Processo nº:	E-12/003.644/2013
Autuação:	23/10/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº 540702.
Sessão Regulatória:	30 de janeiro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ em 10/10/2013, para apurar a Ocorrência nº 540702, registrada na Ouvidoria desta Agência em 20/08/2013, distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR Nº 401 (fls. 09).

A referida Reclamação se refere à demora na ligação de gás, que solicitada pelo Usuário em 15/07/2013, somente foi efetuada em 31/08/2013.

A Ouvidoria, em 06/09/2013, solicita informação à CEG, que em 09/10/2013 esclarece "*que o cliente solicitou fornecimento em 15/7, porém estava aguardando a entrega e instalação do aquecedor, pois se agendamos a instalação do medidor, só seria instalado o fogão gratuitamente. O cliente em questão preferiu aguardar a instalação do aquecedor para ter o fogão e o aquecedor conectados/instalados no mesmo dia, serviço este incluso na taxa de inscrição no valor de R\$ 85,00. Por esse motivo, o medidor foi instalado no dia 31/8/2013.*"

Tal esclarecimento é rebatido pelo Usuário, em *email* enviado à Ouvidoria, *in verbis*: "*Prezada CEG, Não! Certamente, esse NÃO foi o motivo. Tanto que por mais de três vezes entrei em contato com a representante comercial chamada BETH, e ela confirmava (agendava) do serviço de instalação. Sinceramente, pareceu-me que havia algum convênio ou parceria da CEG com a Empresa responsável pela instalação do aquecedor, tanto o é que eu pessoalmente não agendei o serviço de instalação de*

¹ CI AGENERSA/OUVID Nº. 119.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.644/2013

Data 23/10/2013 Fls.: 32

Rubrica ORB

aquecedor ou medidor, nada. Tudo ficou por conta OU DA CEG, OU DA EMPRESA que instalou o aquecedor. Alguém deve ser o culpado do problema, e não eu. Eu estava lá nos dias marcados. Eu procurei a agência da CEG e fui IMPEDIDO de solucionar o problema. (...) E quem vai arcar com os meus prejuízos sou eu, não a CEG. E, de repente, abro minha caixa de e-mail e vejo uma resposta de 5 (linhas) para um problema que durou mais de 45 (quarenta e cinco) dias tomando banho GELADO (o apartamento não comporta chuveiro elétrico), e sem poder COZINHAR, alimentando-se, tão somente de COMIDA DE MICROONDAS."

Em 08/11/2013, a Concessionária envia email à Ouvidoria (fls. 14) informando *"que enfrentamos problemas logísticos e que tentamos contato com o cliente através dos telefones indicados e não tivemos êxito. Por essa razão, houve atraso na entrega do equipamento."*

A CAENE², em prosseguimento à instrução, solicitou à Concessionária (fls. 12), informações quanto à empresa responsável pela venda do aquecedor e pela colocação em carga de fogão e do aquecedor do referido Usuário, bem como o encaminhamento de cópia das gravações dos contatos telefônicos entre o Cliente e a CEG.

Em resposta, a CEG³ anexa o registro da ocorrência no seu sistema e informa que *"a gravação do cliente x Concessionária e, a mesma nos repassou que, o arquivo referente ao PA do atendente do dia, estaria totalmente corrompido, estando assim, inutilizado."*

Em seguida, a CAENE esclarece que *"as tratativas do reclamante foram realizadas com a GNS, a qual não fornece as respectivas gravações. Neste caso, sem as gravações das solicitações do cliente, não há como determinar algum descumprimento de cláusula contratual, derivado de fato técnico científico."*

² OFÍCIO CAENE Nº. 199/13.

³ DIJUR-E-2355/13



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.644 / 2013
Data 23 / 10 / 2013 Fls.: 33
Rubrica RB.

A Procuradoria, em seu Parecer (fls. 21/24), entende que *"da documentação juntada aos autos administrativos, podemos concluir que houve atraso na instalação dos equipamentos e na ligação de gás por parte da concessionária CEG. (...)"*

Isto posto, conforme documentação acostada no administrativo, verificamos que não só a Concessionária CEG infringiu o instrumento concessivo no que tange ao descumprimento dos prazos, como também não prestou o devido serviço adequado.

Assim, salvo melhor juízo, em que pese o pronunciamento da CAENE no tocante à não verificação de descumprimento contratual derivado de fato técnico científico por parte da Delegatária, está claro nos autos, a comprovação de irregularidades por parte da concessionária CEG, quanto ao que está disposto no Contrato de Concessão."

Instada a se manifestar em Razões Finais⁴, a Delegatária (fls. 29/30) reitera as informações anteriores, requer o arquivamento do feito e ressalta que *"a CEG adotou todas as providências necessárias para a realização do atendimento do cliente em questão, com base nos princípios da eficiência e segurança, de modo que atendeu a todas as solicitações da forma mais célere e adequada possível."*

Argumenta, ainda, que *"rechaça o entendimento da Procuradoria, uma vez que esta 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 prazo fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços."*

No caso em tela, a CEG entende que a reclamação objeto do presente processo, não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão, e que, cabe a esta Agência verificar o descumprimento de cláusulas contratuais, que não são demonstrados por meio de casos pontuais.

⁴ OFÍCIO/AGENERSA/RB nº 004/2014.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.644/2013
Data 23 / 10 / 2013
Folha: 34
Rubrica RRB

Assim, resta ressaltar que a Companhia está permanentemente efetuando investimentos direcionados ao desenvolvimento de suas atividades, no intuito de obter um crescimento contínuo na qualidade de todos os serviços oferecidos."

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



Secretaria de Estado Da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.644/2013
Data 23 / 10 / 2013 Fls.: 35
Rubrica RB

Processo nº:	E-12/003.644/2013
Autuação:	23/10/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº 540702.
Sessão Regulatória:	30 de Janeiro de 2014

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ em 10/10/2013, para apurar a Ocorrência nº 540702, registrada na Ouvidoria desta Agência em 20/08/2013, distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR Nº 401 (fls. 09).

Conforme relatado, a Concessionária demorou 47 (quarenta e sete) dias para efetuar a ligação de gás solicitada pelo Usuário (em 15/07/2013, efetuada em 31/08/2013), sem apresentar justificativa razoável para tanto.

A referida demora causa transtornos notórios e destoa da prestação adequada de serviço público, mormente o essencial, violando a legítima expectativa do Usuário em ter sua solicitação atendida dentro do prazo contratual para tanto, que, no caso em tela, é de 24 (vinte e quatro) horas.

A CEG, de acordo com a instrução processual, não comprovou qualquer causa excludente de sua responsabilidade pela demora no atendimento ao Usuário, pelo contrário, mais uma vez apresentou como justificativa, já rechaçada por este CODIR, de que o arquivo referente à gravação telefônica, solicitada pela CAENE, "*estaria totalmente corrompido, estando assim, inutilizado.*"

¹ CI AGENERSA/OUVID Nº. 119.



Secretaria de Estado Da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Em que pese o entendimento da CAENE de que *"não há como determinar algum descumprimento de cláusula contratual, derivado de fato técnico científico"*, é possível configurar o referido descumprimento pelo atraso no cumprimento de prazo contratual de serviço obrigatório, de acordo com o Anexo II, Parte 2, item 13-A, vez que a própria Concessionária confirma, às fls. 03, que o medidor foi instalado em 31/08/2013.

Sendo tal descumprimento corroborado pela Procuradoria, em seu Parecer (fls. 21/24), concluindo que *"da documentação juntada aos autos administrativos, podemos concluir que houve atraso na instalação dos equipamentos e na ligação de gás por parte da concessionária CEG."*

(...)

Assim, salvo melhor juízo, em que pese o pronunciamento da CAENE no tocante à não verificação de descumprimento contratual derivado de fato técnico científico por parte da Delegatária, está claro nos autos, a comprovação de irregularidades por parte da concessionária CEG, quanto ao que está disposto no Contrato de Concessão."

Sendo assim, a demora no atendimento à solicitação do Usuário enseja a aplicação de penalidade, vez que, ao contrário do argumento da Concessionária, a penalização individualizada das ocorrências é fundamentada na atual forma de aplicação e apuração das metas previstas no Contrato de Concessão, consubstanciada no poder de polícia regulatório, sob pena de incentivo à impunidade das eventuais falhas na prestação do serviço público relatadas nesta Autarquia.

Com efeito, se cabe à AGENERSA zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições, é certo que a constatação do descumprimento do instrumento concessivo impõe a regulação e fiscalização desta Autarquia e, conforme estabelecido no próprio contrato, em sua cláusula dez, enseja a aplicação de penalidades.

pd



Secretaria de Estado Da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.644/2013
Data 23/10/2013 Fls.: 37
Rubrica RB

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº 540702.

Art. 2º - Determinar à SECEX em conjunto com a CAPET e CAENE a lavratura do correspondente Auto de Infração.

É o Voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1451

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

Processo nº E-12/003.644 / 2013

Data 23 / 10 / 2013 **Fls.:** 38

Rubrica RB

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 540702.

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 E-12/003.644/2013, por unanimidade,

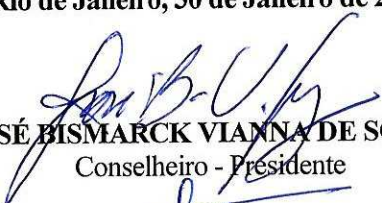
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº 540702.

Art. 2º - Determinar à SECEX em conjunto com a CAPET e CAENE a lavratura do correspondente Auto de Infração

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Janeiro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator