



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-12/003.697/2013
Data 19/11/13 Fls.: 40
Rubrica: CM 8000247

Processo nº.: E-12/003.697/2013.
Data de autuação: 19/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 541906.
Sessão Regulatória: 27/03/2013.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 156/2013¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 541906, que versa sobre demora no fornecimento de gás relativo ao pedido efetuado pela Sra. Luiza L. Donadio.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 04/05, a usuária solicitou o fornecimento junto à Concessionária em 10/10/2013 e somente foi atendida em 18/10/2013, conforme informação da própria CEG.

Posteriormente, através de ofício², foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 403 de 28/11/2013³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A Câmara de Energia, após análise do presente processo se manifestou⁴:

"(...) O presente processo trata da Ocorrência 541906, registrada no Ouvidoria desta AGENERSA. Ao analisarmos o histórico da Ocorrência constante das folhas 04 e 05, temos os seguintes pontos a levar em consideração:

- Cliente fez solicitação de gás no dia 10/10/2013 e a Concessionária fez vários agendamentos que não foram cumpridos. Tendo a cliente seu gás liberado no dia 18/10/2013.*

¹Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 541906, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 17/10/2013 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Luiza Laureano Donadio, solicitada desde o dia 10/10/2013, com descumprimento de vários agendamentos. (...)"

²Fls. 07 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 568/13.

³Fls. 08.

⁴Fls. 12.



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-12603-697/2013

Data: 19/11/13 Fls.: 41

Rubrica: CUL-50201247.

Diante do fato levado em consideração acima, fica comprovado o descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Em resposta ao ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 03/14, que estabeleceu prazo de 10 (dez) dias para prévia manifestações, a Concessionária informou:

"(...)

A começar, observa-se cuidar de caso banal, sem quaisquer irregularidade, que sequer deveria de servir de combustível à movimentação da máquina pública.

Verifica-se que, ao contrário do apontado às fls. 12, pela Câmara Técnica de Energia (CAENE) da AGENERSA, não se trata de corte/religação, cujo prazo é de 24h, mas sim de nova solicitação de gás.

Desta feita, a solicitação foi feita em 10/10/2013, quinta-feira, e, em atendimento à solicitação do cliente, em acordo, foi agendada visita para dia 14/10/2013, segunda-feira. Ou seja, se o contrato de concessão assevera o prazo 'x', mas o cliente deseja receber a concessionária na data 'x+2', o cliente não pode ser forçado a receber a equipe técnica antes de sua possibilidade - nem a concessionária pode vir a ser responsabilizada por tal fato.

Demais disso, atendendo ao cronograma, a CEG não realizou o serviço porque o cliente estava ausente - outra hipótese em que seria impossível imputar a concessionária alguma responsabilidade. Contudo, após a infrutífera visita realizada em 14/10/2013, em 18/10/2013 nova visita teve vez e o cliente foi atendido em sua solicitação.

Desta forma, ao restar clara a inexistência de qualquer irregularidade por parte da CEG, exaurida a finalidade do presente processo, pugna-se pelo seu arquivamento, sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG.

(...)"



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-12/003.697/2013

Data 19/11/13 Fls.: 42

Rubrica: CM 50201247

Em nova manifestação a CAENE esclareceu:

"... vimos por meio desta informar que na verdade houve um equívoco de nossa parte ao apontar o descumprimento de corte/religação, pois na realidade se trata de colocação/retirada/substituição de medidores. No entanto, esse equívoco não altera em nada o parecer exarado anteriormente, tendo em vista, que ambos, tanto o corte/religação quanto a colocação/retirada/substituição de medidores, estipulam um prazo de 24 horas para seu cumprimento.

Desta maneira mantemos nosso parecer, apenas retificando, onde se lê corte/religação, deve ser lido colocação/retirada/substituição de medidores."

A Procuradoria, por seu turno, opinou⁵:

"(...)

Verifica-se, compulsando a matéria disposta no administrativo, com ênfase para o histórico do atendimento e interseções da Ouvidoria e CAENE, órgãos da Agência reguladora, que a Concessionária não se houve de acordo com os ditames do Contrato de Concessão, no tocante à Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Anexo II, Parte 2, Item 13-A. (retificado pela CAENE, fls. 24, para, 'colocação/substituição de medidores, 24 horas'), conforme observação feita no documento de fls.19/20 da Delegatária.

(...)

De outro giro, a Delegatária não logrou observar a sua prestação de serviço, o registrado no Parágrafo Terceiro do instrumento concessivo, pois não obedeceu os princípios ali estipulados, falhando no tocante à eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora/usuária.

Na verdade, a Delegatária deveria evitar que esses 'casos banais' acontecessem, pois não é prazeroso para a AGENERSA aplicar

⁵ Fls. 26/27.



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-12/003.697/2013

Data 19/11/13 Fls.: 43

Rubrica: CUY 50801247

penalidades, mas, é de seu mister regular e fiscalizar as concessões, de acordo com a legislação pertinente ao caso e também em conformidade com a Lei de sua criação. Lei 4556/2005.

Quanto a ausência do cliente clamada pela Delegatária em seu documento de fls. 19/20, 'o histórico do cliente' de fls.04/05, mostra exatamente o contrário, conjecturando-se a desídia em que a mesma incorreu, principalmente no está descrito às fls. 05.

Assim, em conformidade com a documentação acostada aos autos administrativos, entendemos ser a Delegatária passível de penalidade, conforme estatuído no Contrato de Concessão."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 25/2014⁶, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 37/38, sustentando:

"(...) A Concessionária discorda de tais entendimentos, uma vez que, atuou nos termos dos ditames regulamentares, inexistindo qualquer desconformidade ao Instrumento, faz parte da crença desta Concessionária que no presente caso não existe espaço para aplicação de penalidade de multa, isso porque a aplicação de penalidade de multa se configura demasiado excessiva e desproporcional, ainda que monta que possa ser considerada ínfima ante o patrimônio da Concessionária.

Desta forma, requer a CEG que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de penalidade de qualquer sanção, por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes ao caso em comento.(...)"

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

⁶ Fls. 35.



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-12/003.697/2013
Data 19/11/13 Fls.: 44
Rubrica: um - 50203247

Processo nº.: E-12/003.697/2013.
Data de autuação: 19/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 541906.
Sessão Regulatória: 27/03/2013.

VOTO

O presente em tela tem como objetivo análise da ocorrência n.º 541906 que versando sobre demora no fornecimento de gás relativo ao pedido efetuado pela Sra. Luiza L. Donadio.

Conforme se depreende dos autos, a usuária tinha como objetivo a prestação de serviços de fornecimento de gás em sua residência. A solicitação do serviço foi realizada no dia 10/10/2013 e somente foi atendida pela CEG no dia 18/10/2013, ou seja, após 8 (oito) dias.

Verifica-se ainda que a ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA em 17/10/2013, data também do envio à Concessionária. A resposta informando a data do fornecimento foi encaminhada pela CEG em 24/10/2013.

Assim, a CAENE, acertadamente, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, além do Anexo 2, Parte II, Item 13 - A - corte/religação, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência.

A CEG, mediante razões finais discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria alegando como tese de defesa que o agendamento para vistoria e liberação do fornecimento fora do prazo previsto contratualmente foi uma opção sugerida pelo usuário.

Alegou ainda que o usuário não se encontrava presente, "*outra hipótese em que seria impossível imputar a concessionária alguma responsabilidade*".

Todavia, tais fundamentações não devem prosperar.

Inicialmente, porque não nos autos prova trazida pela Concessionária que evidencie a alegada ausência do usuário ou a sua manifestação de vontade em agendar as vistorias necessárias.

Ademais, tais alegações, conforme bem apontado pela Procuradoria às fls. 27, são extremamente desarmoniza ao conteúdo dos autos, em especial do histórico da ocorrência, presente às fls.04/05.



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

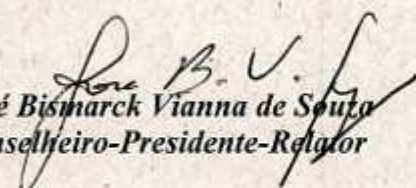
Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.697/2013
Data 19/11/13 Fls.: 45
Rubrica: Cull. 60201247

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte/relição, do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro.

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento a cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 541906, 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 Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

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

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003.697/2013</u>
Data <u>19/01/13</u> Fls.: <u>46</u>
Assinatura: <u>all. 10201247</u>

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 2018

DE 27 DE MARÇO DE 2014.

Concessionária CEG – Ocorrência n.º 541906.

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-12/003/697/2013, por unanimidade,

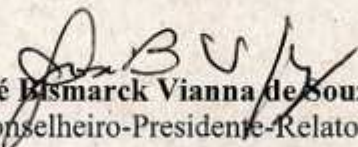
DELIBERA:

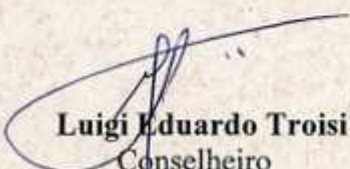
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 541906, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, Inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

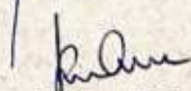
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

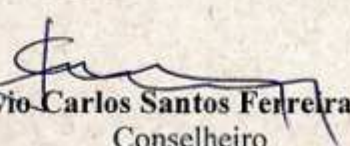
Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

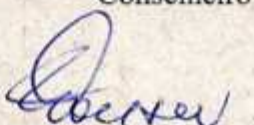
Rio de Janeiro, 27 de março de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro