



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

Processo nº:	E-12/003.736/2013
Autuação:	16/12/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 542148.
Sessão Regulatória:	27 de Março de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ para apurar a Ocorrência nº 542148, distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR Nº 408 (fls. 13).

De acordo com a Ouvidoria (fls. 04), a ocorrência apurada no presente regulatório teve início com a reclamação do Usuário, em 31/10/2013, quanto à "demora no atendimento para reparo de um vazamento de gás em seu imóvel."

No histórico de atendimento (fls. 05), consta que "a GNS fez uma instalação da churrasqueira em sua residência, quando deu um vazamento que originou o fechamento do gás. Cliente alega que a Ceg informa que é de responsabilidade da terceirizada referente ao agendamento e discorda de ficar sem gás até o dia do agendamento, que é 06/11/2013, e solicita providências. Cliente informa que o supervisor da empresa terceirizada GNS se recusou em atendê-lo."

Em resposta à Ouvidoria (fls. 09), a CEG informa, em 12/12/2013, que:

- em 25/10/2013 houve visita no imóvel do Usuário, pela GNS, para instalação da churrasqueira;

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 502; CI OUVID Nº 178/2013.



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 30/10, foi realizada visita pela equipe de emergência da CEG, que, em razão da ausência do Usuário, *"o medidor foi lacrado por medida de segurança;"*

- em 01/11/2013, foi realizada visita pela GNS, foi sanado o escapamento de gás, *"com a retirada e recolocação de conexões e fita teflon novo;"*

- em 05/11/2013, foi efetuada *"religação por inexistência de escapamento, com fornecimento liberado"*, salientando a previsão da cláusula 29 do RIP, pois *"as ramificações internas e equipamentos são de responsabilidade do proprietário."*

Informa o Usuário, em 12/12/2013: *"a ocorrência foi solucionada porque me sujeitei a pagar um contrato de 1 ano com a GNS para um reparo que era dever da mesma realizar. Não poderia ficar sem gás esperando a AGENERSA resolver alguma coisa, portanto tive que assinar esse contrato abusivo."*

A CAENE, em seu Parecer de fls. 11, esclarece que *"do ponto de vista técnico, do que consta no processo, trata-se de reclamação quanto a serviço de má qualidade prestado pela GNS, que demandou intervenção de equipe de emergência da CEG, a qual cumpriu o seu papel de acordo com suas atribuições. Não consta reclamação quanto ao atendimento de emergência. Não fosse a demora na resposta da Concessionária CEG, este processo sequer deveria ter sido aberto, por se tratar de serviço prestado pela GNS."*

A Procuradoria (fls.18/20), após resumo dos fatos, sustenta que a prestação do serviço de assistência técnica pela GNS não se confunde com serviço público, logo, *"conclui-se pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido à livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das concessionárias sob sua regulação. (...)"*

Necessário também o esclarecimento da CAENE quanto ao registrado no seu parecer, quando refere à demora na resposta da CEG, isto é: se tal demora incide



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-12/003/736 / 2013
Data 16 / 12 / 2013 fls.: 43
Rubrica ORB ID 41395604

no descumprimento da Instrução Normativa 19/2011, e consequentemente no artigo 4º, inciso 11 do contrato de Concessão.

Por derradeiro, urge a resolução do problema CEG-GNS, posto que existe processo específico para tal fim - E-12.020.327.2012, evitando-se assim, manifestações como a do cliente, acima registrada."

A CAENE, em resposta à solicitação da Procuradoria (fls. 22), esclareceu que *"está previamente respondido, em despacho de folha 04, de lavra da Ouvidoria desta AGENERSA, o qual motivou a abertura do processo E-12/003/736/2013."*

Instada² a apresentar defesa e considerações, a CEG³ aponta que *"prestou o serviço que era de sua competência de acordo com os ditames contratuais, não sendo demais lembrar que a AGENERSA não pode adentrar no mérito de serviço prestado por empresa particular, regido pelo regime da livre iniciativa.*

No que se refere a resposta ao cliente, acerca da reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA, a própria Ouvidora poderia ter esclarecido que sua reclamação se referia a serviço prestado por empresa particular, que não se encontra sobre o regime de regulação da AGENERSA."

Em razões finais⁴, sustenta a Concessionária a inexistência de descumprimento contratual, aduzindo, para tanto, *"que a relação comercial entre a CEG e a GNS não contempla qualquer participação direta dessa Companhia no atendimento aos clientes, limitando-se o seu envolvimento à intermediação de pagamentos, em prol da comodidade e do conforto do cliente e da respectiva prestadora de serviços, fato é que, não raro, discussões acerca dos cogitados serviços são submetidas à apreciação da AGENERSA por clientes insatisfeitos e, por vezes,*

² OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº 040.

³ DIJUR-E-505/2014.

⁴ DIJUR-E-491/2014.



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-12/003/736/2013
Data 16/12/2013 913: 44
Rubrica: [assinatura] ID: 44395604

provocam, de forma equivocada a aplicação de penalidades administrativas por parte da cogitada Autarquia."

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.736/2013
Data 16 / 12 / 2013 fls.: 45
Rubrica RB ID: 44395604

Processo nº:	E-12/003.736/2013
Autuação:	16/12/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 542148.
Sessão Regulatória:	27 de março de 2014.

VOTO

Durante a instrução processual, tanto a CAENE quanto a Procuradoria, concluíram que, **no caso em tela**, houve a prestação de serviço de assistência técnica pela GNS, que não se enquadra nas hipóteses, já apuradas em outros processos, de delegação indevida de prestação de serviço público obrigatório pela CEG.

A prestação de assistência técnica é de natureza privada, excluída do âmbito regulatório, e, conforme Parecer da Procuradoria: *"conclui-se pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido à livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das concessionárias sob sua regulação."*

Contudo, necessária é a remessa de cópia do processo em voga para análise quando do julgamento do processo de nº E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial existente entre a GNS e a CEG, mormente pela declaração do Usuário de que a solução de sua reclamação se deu porque se sujeitou à celebração de contrato por um ano com a GNS.

A título de argumentação, constitui princípio fundamental desta Autarquia, de acordo com o artigo 3º, inciso V, Lei Estadual 4556/2005, a proteção dos usuários contra práticas abusivas. Sendo assim, a comprovação de tal prática enseja a incidência



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

das normas protetivas do CDC, às quais a prestação de serviço público, mormente o essencial, se submete.

Outrossim, esta Autarquia, no exercício do seu *mínus* de regulação e fiscalização do instrumento concessivo, através das decisões regulatórias, observa os princípios constitucionais atinentes ao processo administrativo e não aplica as penalidades de forma equivocada, como sustentado pela Delegatária em suas razões finais.

De acordo com o artigo 3º da Deliberação AGENERSA 809/2011¹, quando a prestação de serviço público obrigatório de responsabilidade da CEG é prestado, indevidamente, pela GNS, a aplicação de penalidades é medida que se impõe e é respaldada pelo seu caráter pedagógico-punitivo, na busca pela prestação de serviço público adequado.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 809 DE 28 DE JULHO DE 2011. CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 517827. 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 nº E-12/020.449/2010, por maioria, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão de haver interrompido a prestação do serviço assistência técnica em aparelho residencial.

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

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2011. José Bismarck Vianna de Souza Conselheiro-Presidente Darcília Aparecida da Silva Leite Conselheira-Revisora Moacyr Almeida Fonseca Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca Conselheiro Sérgio Burrowes Raposo Conselheiro-Relator (Voto Vencido).



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

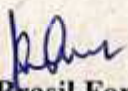
Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.736/2013
Data 16/12/2013
Folha: 47
Rubrica RB ID: 44395604

No presente processo regulatório, porém, deixo de aplicar penalidade tendo em vista que o serviço prestado pela GNS, ora apurado, não se enquadra na hipótese de prestação de serviço público obrigatório pela CEG.

Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Determinar à Secretaria Executiva o apensamento do presente feito ao processo nº E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial entre a GNS e a CEG, para análise, conforme fundamentação constante no voto.

Assim 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

DE 27 DE MARÇO DE 2014

Processo nº E-121.003.736/2013

Data 19/12/2013 48

Rubrica ID: 44395604

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 542148.

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-12/003.736/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Determinar à Secretaria Executiva o apensamento do presente feito ao processo nº E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial entre a GNS e a CEG, para análise, conforme fundamentação constante no voto.

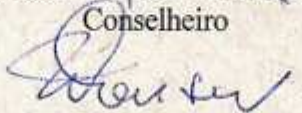
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

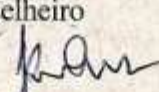
Rio de Janeiro, 27 de Março de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator