



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:	E-12/003.60/2014
Data:	14/01/2014 Fls. 38
Rubrica:	ED 44 38 0774

Processo nº.:	E-12/003/60/2014
Data de Autuação:	14/01/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre a demora na ligação de gás. Ocorrência 542509.
Sessão Regulatória:	26 de Junho de 2014.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 008/2014¹ de 08 de janeiro de 2014, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita à SECEX: "(...) *orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 542509, registrada nesta Ouvidoria em 25/11/2013 para tratar de reclamação da Sra. Catherina Paula Cabral da Costa Amaral sobre demora na ligação de gás em seu imóvel, solicitada desde o dia 19/11/2013.*"

Na referida CI, a Ouvidoria comunica que: "(...) *No dia 09/12/2013, a CEG enviou à cliente a seguinte resposta, com cópia para esta Ouvidoria: Prezada Senhora Catherina, lamentamos os transtornos causados e informamos que, de acordo com a área responsável, o fornecimento de gás foi liberado no dia 28/11/2013. Nesse mesmo dia, recebi o seguinte complemento da informação enviada à cliente: 'Em complemento à resposta abaixo, informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 19/11. A primeira visita ocorreu no dia 26/11, quando foi identificado escapamento na ramificação interna < que cinco litros/hora. Esclarecemos que, em 28/11, o medidor foi instalado conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais).'*"

Assevera ainda que: "*Em 12/12/2013, enviei à CEG a seguinte SNS: 'Solicito maiores esclarecimentos com relação à demora no atendimento a esta solicitação de ligação de gás, considerando as informações prestadas pela cliente em sua reclamação original. Além disso, por que ela foi atendida somente no dia 26/11, se o 1º contato foi feito 1 semana antes, no dia 19/11?'. No entanto, em 07/01/2014, a Concessionária respondeu: 'Informamos que, de acordo com a área responsável, o cliente realmente só teve o primeiro atendimento no dia 26/11, quando foi verificado as condições de segurança do imóvel. Esclarecemos que o medidor foi instalado no dia 28/11, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais).'*"

¹ Fl. 04.



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	E-12/003-60/2014
Data	14/01/2014 Fls. 39
Rubrica	10 4438277

E conclui: *"Diante do exposto, encaminhado para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás."*

Às fls. 05/06, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID Nº. 008/2014) foi acostado ao processo o histórico de atendimento, no qual a usuária relata que: *"No dia 19/11 liguei para CEG solicitando fornecimento de gás, me passaram que em 2 dias úteis me ligariam para agendar o serviço. Os dois dias úteis se passaram e, como não haviam me contactado, liguei para CEG. Nesse atendimento me passaram que estava agendada a visita para o dia 25/11, de 08 as 12h (...). As 11 da manhã, como ninguém aparecia, liguei novamente, e a atendente me disse que a informação era incorreta e que não haveria visita. Liguei novamente. o atendente me informou que estava errada a informação e que realmente não haveria a visita (neste momento já havia perdido a manhã de trabalho, esperando uma visita que não houve). Este mesmo atendente abriu uma nova reclamação por não ter cumprimento de prazo (a terceira) e me disse que não poderia agendar uma visita, pois só a área responsável pode fazer isso. Esta área não atende o consumidor e ele me disse que tenho que esperar mais 2 dias úteis para que eles entrem em contato para aí agendar uma visita. Caso não cumpram o prazo, devo abrir nova reclamação e aí mais 2 dias úteis! Em resumo, um TOTAL desrespeito com o consumidor, já que eles não cumprem prazos, não cumprem a agenda e só forneceram informações desencontradas!"*

Através do OFICIO AGENERSA/SECEX nº 45² de 16 de Janeiro de 2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 409³, conforme reunião interna de 24/09/2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

A CAENE em seu turno emite seu Parecer⁴ e conclui: *"Diante do exposto a Concessionária CEG só realizou a visita ao imóvel 7 dias após a solicitação de gás feita pela cliente, acrescidos dos agendamentos e promessas de contatos não cumpridos. Caracterizando assim, uma má prestação no serviço, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

² Fl. 09.

³ Fls. 10/11.

⁴ Fl. 14.



Remetidos os autos à Procuradoria para análise e parecer, o jurídico solicita manifestação da Concessionária CEG para a completa instrução dos autos.

Em 25/02/2014 foi expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº. 15/14⁵ à Concessionária para, querendo, se manifeste sobre a ocorrência em questão.

A Concessionária, em 14/03/14, envia a carta DIJUR-E-537/2014⁶, na qual informa que: "(...) em 26/11 esteve na residência da cliente, onde encontrou vazamento nas instalações internas superior a 5 l/h. Em função do exposto, corrigida a irregularidade, a Concessionária providenciou a instalação do medidor 28/11."

Alega, ainda, que: "Às fls. 14, a CAENE se limita a apontar descumprimento do prazo para realização de vistoria das instalações internas, de 72 horas, previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão, apontado que a Concessionária teria demorado 7 (sete) dias para realizar a vistoria, ou seja, teria ultrapassado o prazo contratual em 4 (quatro) dias. (...) evidente que ainda que se possa presumir que formalmente tenha havido descumprimento contratual, materialmente, o que se observa é que o cliente foi atendido em um lapso temporal muito reduzido, o que faz com que o atendimento tenha sido realizado dentro dos ditames contratuais de eficiência e adequação."

E conclui: "Por todo o exposto, a Concessionária requer que seja o presente processo arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade (...)".

Às fls. 30 à 32, a Procuradoria desta AGENERSA entende que: "(...) a concessionária deixou de atender a um dos requisitos norteadores da concessão do serviço público, qual seja, a de sua prestação adequada, ferindo, assim, o disposto nas Cláusulas Primeira, § 3^o e Quarta, caput⁸, ambas do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X do art. 6^o do Código de Defesa do Consumidor."

⁵ Fls. 26/27.

⁶ Fl. 18.

⁷ "CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

§3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

⁸ "CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

⁹ "Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X- a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral."



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

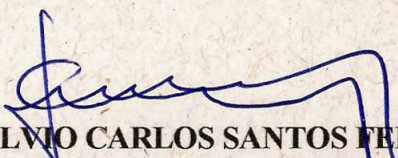
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003-60/2014
Data:	14/01/2014
Rubrica:	0050.44382774

E conclui, nestes termos: *"Diante de todo exposto, opino pela aplicação de penalidade em face da CEG com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e no art. 17, inciso VI¹⁰ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007."*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 49/14¹¹ de 06/05/2014, para a Concessionária CEG, querendo, apresentar suas razões finais no prazo de 05 (cinco) dias.

Por meio da DIJUR-E-890/2014¹² de 08/05/2014, após mencionar os pareceres da CAENE e da Procuradoria, a Concessionária rechaça o *"atual entendimento sobre o evento ocorrido e reitera os argumentos sustentados através da correspondência DIJUR-E 537/2014, ressaltando que se envidaram os esforços necessários para o atendimento, sendo a solicitação atendida dentro da razoabilidade, estando ainda, em concomitante harmonia com os ditames Contratuais de eficiência e adequação"* e pugna pelo *"provimento declaratório de inexistência de culpabilidade da CEG por restar claro não haver incorrido em desarmonia com o Contrato de Concessão, bem como, pede o arquivamento do presente processo e encerramento do feito (...)".*

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

¹⁰ "Sem prejuízo do disposto em Lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

VI. deixarem de atingir qualquer um das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido."

¹¹ Fls. 34, recebido em 06/05/14.

¹² Fls. 35/36 - protocolizada nesta Autarquia em 08/05/2014.



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	
Proc. nº:	E-12/003.60/2014
Data:	14/01/2014 Fls. 42
Rubrica:	44352774

Processo nº.: E-12/003/60/2014
Data de Autuação: 14/01/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre a demora na ligação de gás. Ocorrência 542509.
Sessão Regulatória: 26 de Junho de 2014.

VOTO

Trata-se de ocorrência registrada nesta Agência Reguladora sob o nº. 542.509¹, realizada por Catherine Paula Cabral da Costa Amaral, por meio da qual a usuária reclama de demora na ligação de gás em sua residência, localizada à Rua Visconde de Pirajá, nº. 22, apto. 301, Ipanema.

Do histórico de atendimento, às fls. 05/06, consta, em resumo, que a usuária solicitou o serviço em 19/11/2013; que foi agendada visita para o dia 25/11/2013, a qual deixou de ser realizada pela Concessionária sem quaisquer justificativas; que a vistoria da CEG à residência da reclamante ocorreu em 26/11/2013; e que o fornecimento foi liberado somente em 28/11/2013.

Em 14/03/2014, a CEG apresenta a correspondência DIJUR-E-537/2014², na qual esclarece que "(...) em 26/11 esteve na residência da cliente, onde encontrou vazamento nas instalações internas (...). Em função do exposto, corrigida a irregularidade, a Concessionária providenciou a instalação do medidor 28/11.". Aduz ainda que "(...) envidou todos os esforços para realizar o atendimento da cliente no menor lapso temporal possível (...)", e que "(...) ainda que se possa presumir que formalmente tenha havido descumprimento contratual, materialmente, o que se observa é que o cliente foi atendido em um lapso temporal muito reduzido, o que faz com que o atendimento tenha sido realizado dentro dos ditames contratuais de eficiência e adequação."

¹ Fls. 04/06.

² Fls. 26/27.



Em suma, a Câmara Técnica de Energia³ e Procuradoria⁴, em seus pareceres, consideraram que na ocorrência ora em análise, houve o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

A Concessionária, em suas razões finais, reitera os argumentos sustentados através da carta DIJUR-E-537/2014, ressaltando que: *"(...) se enviadaram os esforços necessários para o atendimento, sendo a notificação atendida dentro da razoabilidade, estando ainda, em concomitante harmonia com os ditames contratuais de eficiência e adequação (...)"* e solicita o *"(...) provimento declaratório de inexistência de culpabilidade da CEG por restar claro não haver incorrido em desarmonia com o Contrato de Concessão, bem como, pede o arquivamento do presente processo e encerramento do feito (...)"*

Inicialmente, entendo que tais fundamentações não merecem prosperar, porquanto o Contrato de Concessão, em sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro é claro ao determinar que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, dentre outros, o princípio da eficiência, assim como a Cláusula Quarta, que trata das obrigações da Concessionária, em cujo caput consta que a Concessionária obriga-se a prestar o serviço adequado, o que deixou de ser observado pela Concessionária CEG neste caso.

Além disso, verifica-se que apesar da Concessionária alegar que *"(...) o cliente foi atendido em um lapso temporal muito reduzido (...)"*⁵, resta evidente que o atendimento foi prestado fora do prazo contratualmente estabelecido.

Isso porque - *conforme a própria concessionária afirma* - a solicitação para ligação de gás ocorreu em 19/11/2013, enquanto a visita por parte da Delegatária foi realizada em 26/11/2013, e o fornecimento de gás liberado somente no dia 28/11/2013, ou seja, **nove dias** após a solicitação feita pela usuária, já expirado, portanto, o prazo de 24 horas para a execução do serviço de *"colocação/retirada/substituição e medidores"* preconizado no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

³ Fl. 14.

⁴ Fls. 30/32.

⁵ Fl. 27.



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

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL	
Proce:	E-12/003.60/2014
Data	14/01/2014
Fls.	44
Rubric:	00.44382774

Ademais, o atraso no cumprimento deste serviço (considerado obrigatório) pela Concessionária bem como o não comparecimento à visita agendada junto à reclamante, certamente, ocasionou enormes transtornos à usuária.

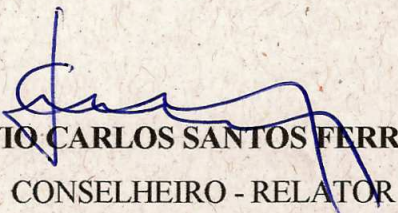
Assim sendo, resta evidente que a Concessionária deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em virtude da natureza do serviço concedido, razão pela qual sua conduta é passível de penalidade com base no que dispõe a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Pelos motivos acima elencados e atento a todas as informações e posicionamento de nossos Órgãos Técnicos, as quais me filio, resta configurada a transgressão contratual, e imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG. Por isso, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos 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 e no Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É como voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
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
Conselho-Diretor

SERVIÇO PÚBLICO EST. RJ	
Proce.	E-12.003.60/2014
Data	14/01/2014 Ms. 45
Rubrica	10.44382779

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2124
DE 26 DE JUNHO DE 2014**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA, SOBRE A DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 542509.**

**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-12/003/60/2014, por
unanimidade,

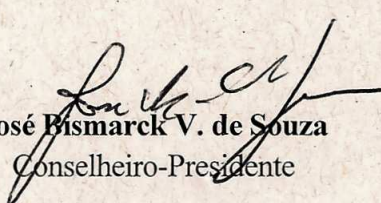
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco
centésimos 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 e no Art. 17, inciso VI, da Instrução
Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

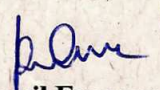
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a
lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº
001/2007.

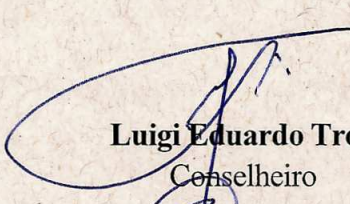
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

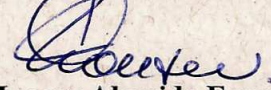
Rio de Janeiro, 26 de Junho de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro