



Processo nº:	E-12/020.175/2011
Autuação:	14/04/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na ouvidoria/Agenera com mais de 30 (trinta) dias sem solução.
Sessão Regulatória:	31 de Julho de 2014.

RELATÓRIO

Após a instrução processual, o presente processo regulatório foi apreciado pelo CODIR na Sessão Regulatória de 31/07/2013, sendo proferida a decisão colegiada que resultou na publicação da Deliberação AGENERSA Nº 1719/2013¹.

De acordo com os artigos 1º e 2º da referida Deliberação, foi constituída Comissão para elaboração de Termo de Ajustamento de Conduta entre esta Agência Reguladora e a Concessionária, conforme Portaria AGENERSA Nº 341/2013².

Instada pela SECEX³, a CEG⁴ (fls. 114 e 120) indica os Srs. Leonardo Brito M. de Oliveira e Bruna Maria Guimarães de Souza para integrarem a referida Comissão.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1719 DE 31 DE JULHO DE 2013 CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria/Agenera com mais de 30 (trinta) dias sem solução. 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-12/020.175/2011, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Determinar a formação de Comissão composta por um representante de cada órgão da AGENERSA, a saber, CAENE, Ouvidoria e Procuradoria, e um representante da CEG, para que, num prazo de 60 dias, apresente as condições para a realização do Termo de Ajustamento de Conduta, visando o aprimoramento do serviço de Ouvidoria desta Autarquia, em prol dos Usuários. Art. 2º - Submeter o referido TAC à homologação pelo CODIR. Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação. Rio de Janeiro, 31 de julho de 2013.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro-Presidente - LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro - ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro - Relator - SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro.

² AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ATO DO CONSELHEIRO-PRESIDENTE PORTARIA AGENERSA Nº 341 DE 20 DE AGOSTO DE 2013 CONSTITUI COMISSÃO PARA ELABORAR PROPOSTA PARA REALIZAÇÃO DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA. PROCESSO REGULATÓRIO Nº E-12/020.175/2011. O CONSELHEIRO-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais, e o contido no processo nº E-12/020.175/2011, RESOLVE: Art. 1º - Constituir COMISSÃO para, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data de vigência desta Portaria, elaborar proposta para a realização do Termo de Ajustamento de Conduta, visando o aprimoramento do serviço de Ouvidoria desta Autarquia, em prol dos Usuários - objeto do processo regulatório nº E-12/020.175/2011, formada por representantes da Procuradoria, da Ouvidoria e da CAENE desta AGENERSA, e representante da Concessionária CEG. Art. 2º - Designar os seguintes membros para integrar a Comissão de que trata o art. 1º: PELA AGENERSA: PROCURADORIA - Flavine Meghy Metne Mendes - Id Funcional 42182417 OUVIDORIA - Maria Clara Canedo de Magalhães - Id Funcional 42738580 CAENE - Wallace Almeida dos Santos - Id Funcional 41860349 PELA CONCESSIONÁRIA CEG: Leonardo Brito M. de Oliveira Art. 3º - O resultado dos trabalhos da Comissão deverá ser encaminhado ao Conselho Relator, findo o prazo estabelecido no art. 1º. Art. 4º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação. Rio de Janeiro, 20 de agosto de 2013 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro-Presidente.

³ OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 357.



Conforme Ata de Reunião realizada em 24/09/2013 (fls. 122), a Comissão *"chegou ao consenso de que o conteúdo do Termo de Ajuste de Conduta cingirá a elaboração de uma cartilha em prol do consumidor, cujo teor refletirá sobre noções fundamentais da AGENERSA, dentre elas, uma melhor divulgação da Ouvidoria e temas técnicos e jurídicos afetos a esta Autarquia."*

Na reunião do dia 09/10/2013, *"chegou ao consenso de que as sugestões apresentadas pelos representantes da AGENERSA (cartilha AGENERSA com acréscimo de sugestões) e discutidas em relação ao conteúdo, dependerão de análise quanto aos custos de produção, formatação, bem como operacionalização da distribuição aos usuários."*

Os representantes da CEG apresentaram cartilha 'Diálogo Aberto' como modelo da identidade visual da Concessionária. Na ocasião, os representantes da AGENERSA sugeriram a inserção de informações complementares contidas na cartilha citada na versão final, que será apresentada pela Concessionária CEG, juntamente com as informações mencionadas no primeiro parágrafo."

A CEG⁵ (fls. 127/128) expõe que *"foi informado pela AGENERSA, ainda, que a ideia é que essa cartilha seja entregue todos os clientes ativos da CEG e sugerido que tal entrega fosse feita juntamente com a conta."*

Com o pedido de prorrogação de prazo para apresentação do modelo de Cartilha, informa que *"precisará ser montada nova arte, com as inclusões propostas pela AGENERSA, para posterior avaliação de orçamento de eventual produção do documento, bem assim como, se faz necessário verificar como se daria a entrega aos clientes e qual seria o custo por AR do envio da cada cartilha, considerando peso da arte final."*

⁴ DIJUR-E-1497/2012; DIJUR-E-1581/2012.

⁵ DIJUR-E-1998/2013.



Assim, tendo em vista a necessidade de avaliação minuciosa dos custos de produção do material, custos de Aviso de Recebimento (AR), bem como, da necessidade de análise da logística de distribuição (se é possível e factível o envio do material juntamente com a conta, visto que a distribuição das contas é feita pelos correios), e, ainda, que o prazo concedido pela Deliberação se revelou insuficiente para conclusão da análise necessária ao desenvolvimento da minuta e posterior assinatura do TC, a CEG requer ao CODIR que prorrogue por 90 (noventa) dias adicionais o prazo em questão.

Tal prorrogação é fundamental para que possam ser avaliadas, por parte da Concessionária, todas as etapas da obrigação proposta por essa AGENERSA, bem como da viabilidade de execução da mesma."

Em resposta⁶, o Conselheiro-Relator ressalta que "o referido TAC será apreciado por este CODIR, e, nesse momento, entendemos não ser necessária a análise destes custos, pois poderá até mesmo ser dispensada a comprovação por AR, devendo seu conteúdo, de forma simples e objetiva, ser anexado à fatura de consumo dos usuários."

Na reunião seguinte (01/11/2013), restou consignado em ata "que o conteúdo do Termo de Ajuste de Conduta cingirá a elaboração de um 'folder' explicativo em prol do consumidor, cujo teor refletirá sobre noções fundamentais da AGENERSA, dentre elas, uma melhor divulgação da Ouvidoria e temas técnicos e jurídicos afetos a esta Autarquia, ressaltando-se a escolha desse meio será mais convidativa à leitura do consumidor e atrairá maior número de leitores."

Na Ata de Reunião do dia 06/12/2013, restou consignado que "a Concessionária apresentou layout do folheto com base no conteúdo da cartilha da AGENERSA com a ressalva da exclusão dos prazos de atendimento aos usuários - Item 13, do Anexo II do Contrato de Concessão - em razão do teor das Deliberações AGENERSA nºs 1.795/2013 e 1.796/2013, cujos objetos referem-se às 3ª Revisões Quinquenais das

⁶ OFÍCIO/AGENERSA/RB nº 186/2013.



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-12/020.175 / 2011

Data 14 / 04 / 2011 Fls.: 165

Rubrica ID 44395604

Concessionárias CEG e CEG RIO, onde o Conselho-Diretor desta AGENERSA propõe um trabalho com vista a mudança dos prazos de atendimento aos usuários atualmente previstos nos respectivos Contratos de Concessão, o que geraria aumento de custos com uma nova publicação informativa.

Argumentaram os representantes das Concessionárias que a publicação de tais prazos no bojo do folheto seria prematura, haja vista que as Deliberações acima referenciadas determinam que seja sugerido ao poder Concedente a reformulação dos prazos de atendimento vigentes.

Os representantes da AGENERSA apresentaram, em seguida, um novo conteúdo incluindo os prazos contratuais de atendimento aos usuários. Contudo, a Concessionária ressaltou que apresentará esta nova versão à Diretoria da CEG, sob argumento de que não possui autonomia para aprová-la neste momento."

Às fls. 132/137, a Procuradoria junta aos autos as propostas, tanto da Concessionária, quanto da AGENERSA, sendo certo que: "Após aprimoramento da proposta, a CEG apresentou documento, em versão final que seria divulgado na fatura de gás, com o conteúdo anteriormente mencionado.

Entretanto, neste momento, surgiu um impasse: a AGENERSA sugeriu que constasse no texto da citada fatura a descrição dos prazos do Anexo II, Parte 2 do Contrato de Concessão e a Concessionária, por outro lado, entendeu não ser este o momento mais propício para tanto, pelo que passa a expor.

Tendo em vista que os prazos estipulados no Anexo II do Contrato de Concessão já não mais condizem com a realidade da prestação do serviço público concedido de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, a CEG se encontra em fase de discussão, junto ao Poder Concedente, dos referidos prazos. Assim, a Concessionária pretende, ao final, propor novos prazos ao Poder Concedente e à AGENERSA, que melhor atendam ao interesse público.

Desta maneira, a Concessionária entende que a produção do material em questão, incluindo os prazos atualmente constantes do Anexo II, poderia causar grande confusão para os usuários, mormente porque, os referidos prazos poderão ser alterados



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-12/020.175/2011

Data 14/04/2011 fls.: 166

Rubrica ORB ID 44395604

brevemente. Além disso, a Concessionária estaria tendo alto custo com a produção do referido material que, em breve, se revelaria desatualizado.

Outrossim, a CEG acredita não se tratar, no caso concreto, de assinatura de termo de ajustamento de conduta a ser ajustada, mas sim, de uma obrigação de fazer, como consectário lógico do processo em questão, que será devidamente fiscalizada pela AGENERSA, em momento oportuno.

Em função de todo o exposto, a CEG requer a essa Agência que sobreste a conclusão do feito e do comprimento da referida obrigação de envio da fatura aos clientes, contendo as informações sugeridas por esta AGENERSA, até que sejam definidos os novos prazos Contratuais."

Às fls. 148/154 consta o Parecer da Procuradoria, relatando as atas de reunião realizadas pelo Grupo de Trabalho. Ressalta que "em sintonia com os documentos acostados nos autos, especialmente os termos da DIJUR-E-360/14, de 17 de fevereiro de 2014, é fácil perceber que a delegatária não se opôs aos termos da proposta apresentada pela AGENERSA, requerendo apenas o sobrestamento da conclusão do feito, até que sejam definidos os novos prazos contratuais."

Em relação ao pedido de sobrestamento do feito pela Concessionária, a Procuradoria, com base nos princípios da razoabilidade e segurança jurídica, afirma que "a Concessionária CEG vem empregando esforços junto ao Poder Concedente para definição de novos prazos contratuais, não se faz razoável, no presente momento, a divulgação de 'folder' explicativo perante a coletividade, contendo prazos que estão sendo rediscutidos, com propósito de readequação à realidade da prestação do serviço público de gás canalizado."

Outrossim, entende "pela inexistência de óbice à aprovação da proposta apresentada pela AGENERSA (fls. 136/137), que, por sua vez, ficará condicionada à definição dos novos prazos contratuais, o que se faz em homenagem aos princípios da razoabilidade e segurança jurídica.



Por conseguinte, até que se sejam definidos os novos prazos contratuais c/c a aprovação final por esta Autarquia, esta Procuradoria entende razoável a suspensão do presente processo por até 1 (um) ano, utilizando-se subsidiariamente a regra do §3º, art. 265 do Código de Processo Civil, eis que o prosseguimento regular da matéria, no caso, a formalização do TAC dependerá, tão somente, desta definição. "

Com isso, a Procuradoria sugere:

"I – Considerar cumprida a determinação imposta pela Portaria AGENERSA nº 341, de 20 de agosto de 2013, eis que restou definido pela comissão o objeto do TAC;

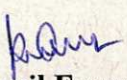
II – Aprovação da proposta apresentada pela AGENERSA (fls.136/137), que, por sua vez, ficará condicionada à definição dos novos prazos contratuais, o que se faz em homenagem aos princípios da razoabilidade e segurança jurídica;

III – Suspensão do presente processo por até 1 (um) ano;

IV – Manifestação final da Concessionária CEG, em atenção à garantia constitucional do devido processo legal."

Instada a se manifestar⁷, a CEG se filia ao Parecer da Procuradoria (fls. 161).

É o Relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

⁷ OFÍCIO/AGENERSA/CODIR/RB nº 045.



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-12/020.175 / 2011
Data 14/04/2011 Fls: 168
Rubrica ORB. Id. 44395604

Processo nº:	E-12/020.175/2011
Autuação:	14/04/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na ouvidoria/Agenera com mais de 30 (trinta) dias sem solução.
Sessão Regulatória:	31 de Julho de 2014.

VOTO

Inicialmente, destaco que a decisão colegiada pela celebração de Termo de Ajustamento de Conduta é medida excepcional, como forma administrativa mais adequada ao presente regulatório, para a solução das **168 (cento e sessenta e oito) reclamações de clientes da CEG** repassadas à Ouvidoria da Concessionária.

Conforme relatado, após diversas reuniões realizadas entre a Comissão da AGENERSA e a Concessionária, pude concluir que não houve consenso no que tange ao conteúdo do TAC.

A CEG, aos argumentos de que dependeria *"de análise quanto aos custos de produção, formatação, bem como operacionalização da distribuição aos usuários"*, bem como *"que a produção do material em questão, incluindo os prazos atualmente constantes do Anexo II, poderia causar grande confusão para os usuários, mormente porque, os referidos prazos poderão ser alterados brevemente."*

Todavia, entendo que os argumentos que sustentam o suposto óbice de divulgação dos prazos contratuais em vigor, em cumprimento ao dever contratual de informação aos Usuários, não merecem prosperar, como será demonstrado.



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

Ao contrário do que foi afirmado pela CEG, não há proposta do CODIR para alteração dos prazos contratuais, mas, tão somente, foi comentado em Sessão Regulatória que, caso os prazos contratuais estejam defasados, como recorrentemente sustentado pela Concessionária para justificar o seu descumprimento, a solução deve ser buscada junto ao Poder Concedente, que tem competência para alteração no Contrato de Concessão, e não no âmbito da regulação por esta Autarquia.

Até porque, a CEG, na maioria dos casos, vem cumprindo os prazos previstos no Contrato de Concessão, o que constitui contradição lógica em tal argumento, demonstrando a fragilidade de sua sustentação.

Por outro lado, o que importa no presente momento é o prazo contratual que se encontra válido, vez que a prestação do serviço público, essencial e contínuo, não se suspende por haver, em tese, discussão junto ao Poder Concedente para a reformulação dos prazos contratuais.

De fato, o que se pretende com a divulgação diretamente ao Usuário nada mais é do que a observância do princípio legal e contratualmente assegurado da informação, preservando-se o interesse público de prestação adequada do serviço público, a qual abrange ser efetuado dentro do prazo previsto para tanto.

Outrossim, no que tange aos custos de produção da divulgação do conteúdo, a forma como foi sugerida por esta Autarquia, qual seja, anexada à fatura de consumo, já é praxe da CEG, que utiliza o referido espaço, mensalmente, com informações dirigidas aos Usuários, conforme se pode verificar no modelo acostado à presente decisão, o que demonstra que não há custos adicionais aptos à não divulgação pretendida pela Concessionária.

Ademais, não é crível que haja, de fato, empecilho para tanto, pois a própria Concessionária, conforme relatado, *"apresentou documento, em versão final que seria divulgado na fatura de gás, com o conteúdo anteriormente mencionado"*, sendo o seu

[assinatura]



Sendo assim, em razão da falta de consenso entre as partes, entendo que a divulgação dos prazos contratuais, constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, através da fatura de consumo (modelo em anexo), deverá ser determinada por este órgão colegiado, através de obrigação de fazer.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Determinar o prosseguimento do presente processo.

Art. 2º - Determinar a divulgação, pela CEG, dos prazos contratuais constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, na fatura de consumo mensal (conforme modelo em anexo), dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação da presente decisão;

Art. 3º - A fiscalização do cumprimento da obrigação de fazer constante do artigo 2º pela CAENE, por amostragem.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12 / 020. 175 / 2011

Data 11 / 04 / 2014 Fls: 173

Rubrica ORB - ID 44395604

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

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2140
DE 31 DE JULHO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na ouvidoria/Agenersa com mais de 30 (trinta) dias sem solução.

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-12/020.175/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Determinar o prosseguimento do presente processo;

Art. 2º - Determinar a divulgação, pela CEG, dos prazos contratuais constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, na fatura de consumo mensal (conforme modelo em anexo), dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação da presente decisão;

Art. 3º - A fiscalização do cumprimento da obrigação de fazer constante do artigo 2º pela CAENE, por amostragem;

(Assinaturas manuscritas)



Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020-175/2011

Data 14/04/2011 Fls: 174

Rubrica ORB ID 44395604

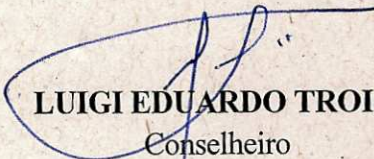
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.

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

Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

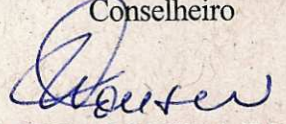
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI

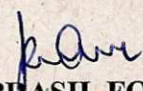
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator