

Processo nº.: E-12/003/737/2013
Data de Autuação: 16/12/2013
Concessionária: CEG-RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 541902.
Sessão Regulatória: 16 de setembro de 2014.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 179/2013¹ de 11 de dezembro de 2013, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita à SECEX: "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 541902, registrada nesta Ouvidoria em 17/10/2013 para tratar de reclamação da Sr. Alexandre Magno dos Santos Canetá sobre corte de gás em seu imóvel (e em todo o condomínio) sem aviso prévio."

Na referida CI, a Ouvidoria comunica que: "(...) Em 29/10/2013, a Concessionária enviou ao cliente, com cópia para esta Ouvidoria: 'Prezada Senhora Rita, lamentamos os transtornos causados e informamos que, de acordo com a área responsável, o fornecimento foi restabelecido no dia 17/10/2013'. No mesmo dia, enviei à CEG RIO uma SNS, solicitando esclarecimentos de todo o ocorrido. Toda via não recebi nenhuma resposta da CEG(...)."

Às fls. 05/06, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N°.179/2013) foi acostado ao processo o histórico de atendimento, no qual a usuária relata que: "No dia 17/10/2013 - Cliente reclama que, em duas semanas, seu gás - e de todos que residem em seu prédio - foi cortado por três vezes. Reclama que não tiveram ao menos um aviso prévio. informa que suas faturas estão todas pagas, está em dia com a concessionária. Cliente não aguenta tantos transtornos e solicita providências".

Em 29/10/2013 a Concessionária "(...) Lamentamos os transtornos causados e informamos que, de acordo com a área responsável, o fornecimento foi restabelecido no dia 17/10/2013".



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003. 737/2013
Data	16/12/2013 Fls. 90
Rubrica	30 44382774

Através do OFICIO AGENERSA/SECEX nº 52 de 06 de Janeiro de 2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor nº 408³, conforme reunião interna de 16/01/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

A CAENE em seu turno emite seu Parecer⁴ e conclui:

"(...) Diante do exposto (...) A Concessionária afirmou que a primeira vez o fornecimento de gás foi cortado por causa da realização do bay-pass, nas outras duas vezes o gás foi cortado devido a falhas. De acordo com o cliente, informação que em nenhum momento questionada pela CEG, a Concessionária não forneceu aviso prévio em nenhuma das vezes as quais ocorreram corte no fornecimento. A primeira vez, a qual não ocorreu falha, a Concessionária deveria ter avisado com antecedência que o fornecimento de gás seria interrompido para realizar manobras na rede.

Assim, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, por ocorrerem duas vezes falha em seus procedimentos que acarretaram na interrupção do fornecimento de gás afetando seus clientes, bem como a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º Item 4, por não avisarem aos consumidores previamente (no caso da primeira intervenção realizada, referente ao bay-pass) que seriam realizadas intervenções na rede, as quais poderiam acarretar interrupção de seu fornecimento."

A Concessionária através da DIJUR-E-967/2014, emite seus esclarecimentos quanto a ocorrência:

"(...) esclarece que o motivo pelo qual a cliente não recebeu aviso prévio de suspensão do fornecimento de gás, se deve ao fato de que a manobra em questão, realização de by-pass em rede, visava justamente impedir que o fornecimento de gás fosse suspenso. (...) faz parte da crença desta Concessionária que restou configurada hipótese compreendida na Cláusula Quarta, §3º, inciso I: 'CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA - § 3º - A CONCESSIONÁRIA poderá suspender ou interromper o serviço por qualquer uma das seguintes razões: I - para efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer ordem em qualquer parte do

² Fl. 08.

³ Fls. 13.

⁴ Fl. 15.



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

Process: E-121003.737/2013

Data 16/12/2013 Fis. 41

Rubrica 10.44382774

sistema, com prévia notificação em prazo razoável feita ao consumidor, salvo no caso de ameaça à segurança de pessoas ou bens, em que tal notificação não se fará necessária. (grifo nosso).

(...) a incursão preventiva, por motivo de natureza pontual, gerou situação em que a suspensão imediata do fornecimento de gás fez-se necessária para sustar a possibilidade de ameaça à segurança.

como previsto no dispositivo contratual em destaque, nessas hipóteses a notificação prévia é dispensada, o que facilmente se vislumbra, haja vista a preponderância da garantia de segurança em detrimento do direito de consumir gás.

(...), a Concessionária CEG RIO entende que resta afastada possibilidade de imputação de transgressão ao Contrato de Concessão ou alguma outra orientação legal ou mesmo regulatório."

A CAENE quando instada a se manifestar novamente diz que: "Em análise a DIJUR-E-967/14 (...) a Concessionária afirma que a manobra do by-pass seria realizada, visando evitar a suspensão do fornecimento, o que não ocorreu, pois o fornecimento foi suspenso. Ainda no e-mail encaminhado pela própria Concessionária (...), a mesma afirma que o gás foi suspenso por três vezes, no entanto a primeira foi devido a realização do by-pass, que visava evitar a suspensão, e as outras 2 foram por erros cometidos pela Delegatária."

Desta forma a CAENE manteve na íntegra seu parecer de fls. 15 e 16

A Procuradoria da AGENERSA quando a seu turno diz: "(...), em vista do disposto nos autos, coadunamos com os Pareceres da CAENE, sugerindo apenamento à Concessionária CEG-RIO".

A Douta Procuradora em seu De acordo expõe: "(...) restou comprovada a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado, e opina pela aplicação de penalidade à delegatária (...)."

Em sede de razões finais a delegatária apresenta seus esclarecimento através da DIJUR-E-1112/2014, rechaça:

"(...) Com a devida vênia, vimos apresentar nossa discordância aos pareceres exarados, no que tange a aplicação de uma penalidade sobre o caso em tela, vez que,



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-12/003.737/2013
Data	16/12/2013
Folha	42
Rubrica	44382779

conforme exposto através da DIJUR-E- 967/2014 estava a Concessionária em harmonia com hipótese compreendida na Cláusula Quarta, Parágrafo 3º, inciso I, onde traduz, em síntese, a possibilidade de ser afastar a prévia notificação ao consumidor nos casos de ameaça a segurança de pessoas ou bens.

Ressalta-se que a manobra de realização do by-pass em rede visava justamente impedir que o fornecimento de gás fosse suspenso, visando à efetiva prestação do serviço com segurança.

(...) esclarecida questão acerca da pertinência da notificação prévia, a Concessionária CEG RIO reitera os argumentos amplamente exposto pela DIJUR-E- 967/2014, entendendo restar afastada a possibilidade de imputação de transgressão ao Contrato de Concessão ou alguma outra orientação legal ou mesmo regulatória.

Pelo exposto, a CEG RIO pede que seja declarado pelo Conselho Diretor a inexistência de irregularidade no proceder da Concessionária (...), sem aplicação de penalidade, com o consequente arquivamento do processo (...)."

É o relatório.


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.737/2013
Data: 16/12/2013 fis. 43
Rubrica: 44382779

Processo nº.: E-12/003/737/2013
Data de Autuação: 16/12/2013
Concessionária: CEG-RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA/Falha na prestação de serviço.
Ocorrência 541902.
Sessão Regulatória: 16 de setembro de 2014.

VOTO

Trata-se de ocorrência registrada nesta Agência Reguladora sob o nº. 541.902¹, realizada por Sr. Alexandre Magno dos Santos Canetá, por meio do qual o usuário reclama do corte de gás em seu imóvel (e em todo o condomínio) sem aviso prévio.

Do histórico de atendimento, às fls. 05/06, consta, em resumo, que o usuário reclama que, em duas semanas, seu gás e de todos que residem em seu prédio foi cortado por três vezes, reclama ainda que não tiveram ao menos um aviso prévio, informa também que suas faturas estão todas pagas e que está em dia com a concessionária.

A Concessionária através de e-mail informa que *"Conforme informações do setor responsável, foram ocasiões em 3 diferentes datas, mas ambas devido a manobra de válvula de rede. (...) o setor de emergência lamenta os transtornos causados (...)."*

Em suma, a Câmara Técnica de Energia² e Procuradoria³ em seus pareceres, consideraram que na ocorrência ora em análise, houve o descumprimento com a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e Cláusula 4ª, Parágrafo 1º Item 4, ambos do Contrato de Concessão, pelo acarretamento na interrupção do fornecimento de gás e por não avisarem previamente que seriam realizadas intervenções na rede.

A Concessionária, em suas razões finais, através da carta DIJUR-E-1112/2014, ressaltando que: *"(...) Com a devida vênia, vimos apresentar nossa discordância aos*

¹ Fls. 05/06.

² Fl. 15/16.

³ Fls. 30/32.



pareceres exarados, no que tange a aplicação de uma penalidade sobre o caso em tela, vez que, (...) estava a Concessionária em harmonia com hipótese compreendida na Cláusula Quarta, Parágrafo 3º, inciso I, onde traduz, em síntese, a possibilidade de ser afastar a prévia notificação ao consumidor nos casos de ameaça a segurança de pessoas ou bens.

Ressalta-se que a manobra de realização do by-pass em rede visava justamente impedir que o fornecimento de gás fosse suspenso, visando à efetiva prestação do serviço com segurança.

(...)Pelo exposto, a CEG RIO pede que seja declarado pelo Conselho Diretor a inexistência de irregularidade no proceder da Concessionária (...), sem aplicação de penalidade, com o consequente arquivamento do processo (...)."

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-RIO neste caso.

Além disso, verifica-se que apesar da Concessionária alegar através de e-mail que *"Conforme informações do setor responsável, foram ocasiões em 3 diferentes datas, mas ambas devido a manobra de válvula de rede."*, resta evidente que o atendimento foi prestado de forma inadequada, não atendendo aos princípios norteadores do Contrato de Concessão que o da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade e cortesia com os consumidores.

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.

by



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	
Proce:	E-12.003.737/2013
Data:	16/12/2013, 45
Rubrica:	90 10.44.38.2779

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. 16, inciso III, 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 ESTADUAL
Processo: E-12/003.737/2013
Data: 16/12/2013 Fhs. 46
Rubrica: 10.44382774

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2012
DE 16 DE SETEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG-RIO - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OCORRÊNCIA 541902.

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-12/003/737/2013, por unanimidade,

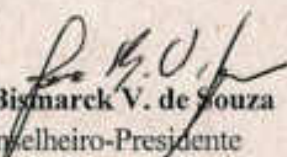
DELIBERA:

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. 16, inciso III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

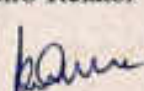
Art. 2º Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 16 de Setembro 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