



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

Processo nº:	E-12/003.432/2014
Autuação:	08/08/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 546415.
Sessão Regulatória:	28 de Janeiro de 2015.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado¹ para apurar a ocorrência nº 546415, registrada na Ouvidoria em 01/07/2014, *"para tratar de reclamação do Sr. Leonardo Simões Pinto sobre a demora na religação do gás de sua residência, que estava cortado por vazamento há 1 semana."*

Em 01/07/2014, a Ouvidoria envia à Concessionária SNS solicitando maiores esclarecimentos, que, em resposta², esclarece que o setor de Emergência interrompeu o fornecimento no dia 23/6/2014, *"ocasião em que foi identificado escapamento maior que 5 litros/hora"* e que, *"de acordo com o resumo do atendimento de solicitação do serviço de religação por inexistência de escapamento, foram esclarecidas as dúvidas do cliente quanto ao restabelecimento do fornecimento de gás. Salientamos que o cliente entrou em contato no dia 24/6/2014 para solicitar o serviço e o mesmo deveria ter sido executado em 25/6/2014. No entanto, foi decretado feriado no Rio de Janeiro em função de jogo da Copa do Mundo programado para o Maracanã. Face ao imprevisto, o atendimento somente foi realizado em 30/6/2014, pelo fato dos dias 26/6/2014 (quinta) e 27/6/2014 (sexta) já estarem preenchidos com os clientes previamente agendados para estas datas."*

¹ CI AGENERSA/OUVID N° 153.

² Fls. 03.



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-12/003.432/2014
Data 08/08/2014 às 15:50
Rubrica: (RG) ID 44345604

Às fls. 05/06 a Ouvidoria juntou emails de resposta da CEG, e os trocados com o cliente, informando o histórico de atendimento³.

Às fls. 10, consta a distribuição⁴ do presente processo para minha Relatoria.

Instada⁵ pela CAENE a se manifestar, a CEG⁶ encaminha o histórico da ocorrência, registrado no sistema da empresa, reiterando as informações prestadas à Ouvidoria.

Às fls. 20/21, a CAENE, após relatar o histórico da ocorrência, afirma que *"foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, além de demora no atendimento da religação do gás do cliente. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Através de minha Assessoria, a Concessionária foi instada⁷ a apresentar defesa e considerações, que reiterou as informações anteriormente apresentadas, argumentando que *"uma possível aplicação de penalidade no presente caso configurar-se-á medida de grande desproporção, vez que por isso, solicitamos uma arrazoada análise dos fatos e, consequentemente, que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual pela Companhia."*

Às fls. 38/39, a Procuradoria, após relato dos fatos apurados, aponta descumprimento contratual da Concessionária, de acordo com a documentação dos autos, vez que *"a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando em conformidade com os princípios da eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. Também não cumpriu o prazo de atendimento insculpido no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do mesmo instrumento concessivo."*

³ Fls. 19/23.

⁴ Resolução do CODIR nº 452.

⁵ OFÍCIO CAENE Nº 132/14.

⁶ DIJUR-E-1615/14.

⁷ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº. 201.

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

Instada⁸ a se manifestar em Razões Finais, a CEG⁹ sustenta que "'data venia', em nada o pronunciamento da respeitável Procuradoria altera os argumentos da CEG que comprovam que a religação de gás ocorreu em prazo superior ao do Contrato de Concessão porque o cliente não estava em dia com o pagamento das faturas de gás.

É cediço que a responsabilidade pelo pagamento do consumo de gás pertence ao titular da fatura, atrelado ao seu número de CPF e, por força do princípio da boa-fé objetiva, bem como pela Cláusula 5ª das Condições Gerais de Fornecimento, itens XI e XII, além da lógica e do bom senso inerente a todo homem médio, havendo o consumo, é devida a respectiva contraprestação.

A Lei federal que dispõe sobre o regime de concessão de serviços públicos, em seu art. 6º, §3º, II, também ressalta a importância da efetiva cobrança pelo serviço público prestado, vez que até mesmo ratifica a possibilidade de corte por inadimplimento do usuário, posto que do outro lado da balança há de ser sopesado o interesse da coletividade e a predominância do interesse público.

Demais disso, o fato de eventual atraso na religação de gás ter ocorrido pela restrição constante em cadastro do consumidor, deu-se por culpa exclusiva do mesmo, que não cumpriu com sua obrigação de pagar por consumo de gás anterior e viabilizar o fornecimento de gás no novo imóvel solicitado.

Daí por que não há que se falar em negativa/demora da CEG em prestar serviço ao consumidor, ao contrário, constitui-se verdadeira e clara materialização de hipótese de excludente de responsabilidade, ao passo que ao caso aplica-se o art. 14, §3º, II, do CDC."

Em prosseguimento, alega que "pela clareza dos fatos, que permite inferir que não resta materializado nos autos conduta transgressora por parte da CEG, posto que

⁸ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº. 229.

⁹ DIJUR-E-2044/2014.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-432, 2014

Data 08/08/2014 Fls: 52

Rubrica RB ID44345604

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

a demora no atendimento foi causada por inadimplência da solicitante, pede-se o provimento declaratório de inexistência de irregularidade nas ações da CEG no bojo do processo E-12/003.432/2014, bem como o encerramento do feito e o arquivamento dos autos."

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

Processo nº:	E-12/003.432/2014
Autuação:	08/08/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 546415.
Sessão Regulatória:	28 de Janeiro de 2015

VOTO

Trata-se de apurar a ocorrência nº 546415¹, *"para tratar de reclamação do Sr. Leonardo Simões Pinto sobre a demora na religação do gás de sua residência, que estava cortado por vazamento há 1 semana."*

Inicialmente, destaco que, conforme se depreende do histórico de ocorrência, o fornecimento de gás do Usuário foi interrompido e solicitada a religação em 24/06/2014, sendo certo que o restabelecimento do serviço se deu em 01/07/2014.

De acordo com o Parecer Técnico² da CAENE, *"foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, além de demora no atendimento da religação do gás do cliente. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Tal entendimento foi corroborado pela Procuradoria³, vez que *"a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando em conformidade com os princípios da eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. Também não cumpriu o prazo de atendimento insculpido no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do mesmo instrumento concessivo."*

¹ Registrada na Ouvidoria em 01/07/2014.

² Fls. 20/21.

³ Fls. 38/39.



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

Processo nº E-12/003.432/2014
Data 08/08/2014
Rubrica ID 44395604

Assim, conforme se extrai da instrução processual, a Concessionária demorou 7 (sete) dias para cumprir o prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas, o que configura descumprimento ao instrumento concessivo.

Sendo certo que a alegação da Concessionária para o atraso, qual seja, a data de cumprimento do prazo contratual *"já estar preenchida com os clientes previamente agendados"*, não merece ser acolhida, vez que o cumprimento do referido prazo contratual, no presente processo, não comporta flexibilidade apta a justificar a interrupção de serviço público essencial por uma semana, conduta que viola os princípios da eficiência e continuidade do serviço público.

Destaco, ainda, que a Concessionária, apesar da oportunização do contraditório e ampla defesa durante toda a instrução processual, inova em sua tese defensiva, em sede de Razões Finais⁴, sustentando causa excludente de responsabilidade, alegando *"que a demora no atendimento foi causada por inadimplência da solicitante"*, sem, contudo, realizar a devida comprovação.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

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 (aqui considerada a data de 26/06/2014), com base na Cláusula Primeira, § 3º e no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão, em razão da demora de 7 (sete) dias para efetuar a religação de gás;

⁴ DIJUR-E-2044/2014.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.432/2014
Data 08/08/2014 Fls.: 55
Rubrica: ORF 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. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Assim voto.

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-12/003.432/2014

Data 08/08/2014 Fls.: 56

Rubrica: ORB ID 44345604

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2416 DE 28 de Janeiro de 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência nº 546415.

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-12/003.432/2014, 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 (aqui considerada a data de 26/06/2014), com base na Cláusula Primeira, § 3º e no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão, em razão da demora de 7 (sete) dias para efetuar a religação de gás;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de Janeiro de 2015

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

ID: 4429960-5

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID: 3923473-8

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0