



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-12/003.731/2013
Data 16/12/2013 vs: 95
Rubrica 008 ID44345604

Processo nº:	E-12/003.731/2013
Autuação:	16/12/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 540958.
Sessão Regulatória:	31 de Março de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso interposto em 26/11/2014 pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 2262/2014¹, publicada no DOERJ de 12/11/2014.

Em sua peça recursal, a Concessionária afirma, preliminarmente, que o Recurso oferecido é tempestivo, "*considerando-se que a Deliberação AGENERSA nº*

¹DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2262, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014 - CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OCORRÊNCIA 540958. 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-12/003.731/2013, por unanimidade, DELIBERA: **Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0.00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 25/06/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540958. **Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007. **Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007 e artigo 2º, III da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, devido à demora no atendimento às indagações da Ouvidoria. **Art. 4º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007. **Art. 5º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro-Presidente ID 44089767 LUIGI EDUARDO TROISI Conselheiro-Relator ID 44299605. MOACYR ALMEIDA FONSECA Conselheiro ID 43568076. ROOSEVELT BRASIL FONSECA Conselheiro ID 44082940 SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conselheiro ID 39234738.



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-12/003.731/2013
Data 16/12/2013
ID: 44395604

2262/2014 foi publicada em Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro no dia 12.11.2014, o prazo de 10 dias para interposição do Recurso iniciou-se em 13.11.2014, tendo como data para seu término o dia 22.11.2014, sábado."

Quanto aos fatos, afirma que "trata-se de processo instaurado a fim de apurar a narrativa constante de ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 540958, em que foi apurada uma suposta falha na prestação de serviço público, em que cliente reclama do aumento indevido de suas faturas de gás.

Após diversas comunicações ente a AGENERSA e a concessionária CEG com o intuito de fornecimento de informações a respeito da ocorrência em voga, a câmara Técnica de Energia (CAENE) dessa Agência Reguladora, como também seu órgão procurador, entendeu residir irregularidade no tratamento dispensado pela Concessionária no atendimento da ocorrência, sendo o expediente adotado pela CEG passível de penalidade de multa."

No mérito, sustenta o descabimento de multa aplicada, vez que, de acordo com a Recorrente, fundamentada em premissa equivocada:

"Quanto à primeira ponderação, de que o problema que gerava o registro de consumo alto se dava por causa do medidor, pela análise lógica dos fatos é possível perceber o seu total descabimento." "Pode-se verificar, através do relatório de leituras dispostos às fl. 06 dos autos, que o consumo já havia se normalizado antes mesmo da troca do medidor, posto que a leitura referente ao período entre 12/07 a 13/08/2013 indicou o consumo de 13m³, um volume de gás facilmente atingível por uma unidade residencial, não caracterizando qualquer disparidade.

Ademais, quanto à alegação de que a CEG refaturou as contas porque estava errada, não é possível permanecer incólume tal alegação, posto que mesmo às fls. 51 dos autos o então Conselheiro Relator bem faz lembrar que a própria Ouvidoria da AGENERSA sugeriu à CEG agir em liberalidade para que refaturasse o consumo dos 3 meses contestados para a média do consumo no imóvel."



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-12/003.731/2013
Data 16/12/2013 fls: 77
Rubrica RLB ID44345604

Dessa forma, requer o conhecimento do Recurso, com seu provimento, para anular a multa imposta na Deliberação, ora recorrida, e, subsidiariamente *"que seja a penalidade aplicada substituída por sanção de advertência, tendo em vista essa dosimetria guardar mais coerência diante da atuação diligente da Concessionária, constantemente rumo à evolução da qualidade na prestação do serviço público concedido."*

Às fls. 66 consta a cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº 476² indicando a distribuição do Recurso para a minha Relatoria.

No Parecer da Procuradoria³, consta a certificação da tempestividade do Recurso, e, após relatório dos fatos, afirma a ausência de prestação de serviço público adequado, pois *"embora a Recorrente alegue que o consumo do usuário normalizou antes da troca do medidor, não ficou demonstrado nesse processo. De fato, o histórico de consumo mostra que houve redução no período posterior ao da religação do gás, no entanto, o consumo permaneceu alto, para a média da usuária."*

A normalização do consumo somente ocorreu após a troca de medidores, o que leva a crer que, como abordado no parecer da CAENE, que o problema era no medidor.

"Ademais, é importante salientar a dissonância entre os laudos, a qual a própria Recorrente reconhece em sua defesa de fls. 30/31."

"(...) a intenção da CEG mediante a presente é salientar que independente de qualquer inconsistência comprovada com a realização de exames posteriores, a equipe de emergência atuou corretamente(...)."

A falha na prestação de serviço está caracterizada também pelo fato da equipe de emergência não ter detectado o vazamento no medidor no momento oportuno. De acordo com o histórico de leituras de fls. 06, o consumo da usuária, até

² De 07/01/2015.

³ Fls. 69/76.



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
Processo nº E-12/003.731/2013
Data 16/12/2013 Fls: 38
Rubrica ORF ZD: 44325604

12/04/2013, não ultrapassava 13m³. A partir de 14/05/2013, o consumo aumentou drasticamente, chegando a 115m³ em 13/06/2013.

No entanto, após a religação do gás da usuária, é possível visualizar que o consumo não voltou à média, permanecendo alto (51m³). Portanto, não se pode dizer que houve vazamento interno. Assim, a equipe de emergência não atuou de forma eficaz a ponto de identificar o local do vazamento. (...)

A conclusão da Concessionária fere o Princípio da eficiência, que deve ser obedecido tanto no âmbito da administração direta quanto na administração indireta. Este Princípio busca privilegiar a produtividade e economicidade dos serviços prestados, com observância na qualidade, celeridade, presteza, desburocratização e flexibilização. Está vinculado com a continuidade dos serviços públicos, no intuito de se evitar que os usuários sejam prejudicados.

No caso em tela, a divergência de informações pela Recorrente, dificultou o reparo do problema, acarretando nas cobranças de valores excessivos em sua fatura de forma indevida, haja vista a mesma não ter dado causa ao problema."

Instada⁴ a apresentar manifestação, reporta-se às informações já prestadas, salientando: "Ora, não assiste razão à Procuradoria em seus argumentos, pois chega a ser contraditória a concordância com a existência de um vazamento, o que ratifica a atuação eficaz da equipe de emergência ao local a saída de gás do cliente com a finalidade de evitar acidentes, e alegar que houve falha na prestação de serviço nesse agir.

Como já afirmado por esta Concessionária diversas vezes, a obrigação da equipe de emergência é prestar um primeiro atendimento, de forma imediata, para garantir a segurança do cliente e de todo o entorno. Isto é, detectar se há vazamento ou indício de que haja um vazamento e, em caso do mesmo existir, como na ocorrência em tela, interromper o abastecimento do cliente.

⁴ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº 16 - Fls. 77.



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

Evidente que a investigação acerca do vazamento é de responsabilidade do cliente, que deve entrar em contato com uma empresa que fará a vistoria e a equipe que fará a vistoria é a responsável por identificar o local do vazamento e realizar os reparos necessários para solucioná-lo. Tal posicionamento encontra respaldo nos itens 29 e 47 d RIP.

Isto posto, o atendimento prestado pela equipe de emergência, o qual se deu dentro do prazo estabelecido no Contrato de Concessão, cumpriu devidamente com os princípios da segurança e da eficiência."

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-12/003.731/2013
Data 16/12/2013 às 11h
Assinatura CEG ID: 44395604

Processo nº:	E-12/003.731/2013
Autuação:	16/12/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 540958.
Sessão Regulatória:	31 de Março de 2015.

VOTO

Trata-se de decidir Recurso tempestivamente interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 2262/2014¹.

No mérito, a Delegatária requer o provimento do Recurso, a fim de anular a multa imposta na Deliberação, ora recorrida, apresentando argumentos que, entendendo, não devem prosperar.

¹DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2262, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014 - CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, OCORRÊNCIA 540958. 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-12/003.731/2013, por unanimidade, DELIBERA: **Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 25/06/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e/ou artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540958. **Art. 2º** - Determinar à SECLEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007. **Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e/ou artigo 18, I, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007 e artigo 2º, III da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, devido à demora no atendimento às indagações da Ouvidoria. **Art. 4º** - Determinar à SECLEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007. **Art. 5º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014. **JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA** Conselheiro-Presidente ID 44089767 **LUIGI EDUARDO TROISI** Conselheiro-Relator ID 44299605. **MOACYR ALMEIDA FONSECA** Conselheiro ID 43568076. **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** Conselheiro ID 44082940 **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA** Conselheiro ID 39234738.



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-12/003.731/2013
Data 16/12/2013
Assinatura (RBF) ID: 44345604

Da instrução processual, conforme se depreende da fundamentação constante do voto do ilustre Conselheiro-Relator, foi constatado *"que no presente caso nunca houve qualquer vazamento que pudesse pôr em risco a segurança dos usuários. A uma porque em visita posterior não foi constatado vazamento e tampouco indícios de que o cliente realizara qualquer reparo. A duas porque os problemas de alteração de consumo findaram-se após a troca do medidor."*

Assim, concluiu-se que houve descumprimento contratual pela falha na prestação do serviço público, violando os princípios da eficiência e da continuidade, e, de acordo com o Parecer Jurídico, *"no caso em tela, a divergência de informações pela Recorrente, dificultou o reparo do problema, acarretando nas cobranças de valores excessivos em sua fatura de forma indevida, haja vista a mesma não ter dado causa ao problema."*

Dessa forma, ao contrário do fundamento utilizado pela Recorrente para ensejar a anulação da penalidade aplicada, não há que se falar em *"descabimento da multa aplicada - fundamentação em premissa equivocada"*.

Outrossim, quanto ao pedido subsidiário de substituição de penalidades, da multa pela advertência, entendo que não merece acolhida, em razão do caráter punitivo-pedagógico da penalidade de multa, que constitui ferramenta essencial para fiscalização, por esta Autarquia, do cumprimento do instrumento concessivo, no sentido de inibir a ineficiência na prestação de serviço público essencial pela Concessionária.

Diante do exposto, verificando-se que a Recorrente não comprovou a ausência de responsabilidade no caso concreto, entendo deva ser confirmada a decisão recorrida, razão pela qual proponho ao Conselho - Diretor:



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-12/003.731/2013
Data 16 / 12 / 2013 vs: AC2
Rubrica RRB Id: 44395604

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, posto que tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 2262/2014.

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-12/003.731/2013
Data 16/12/2013 vs: 1103
Rubrica (RFB) 5044345604

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2262 DE 31 de Março de 2015

Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA/Falha na prestação de
serviço. Ocorrência 540958. –
CONCESSIONÁRIA CEG

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-12/003.731/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

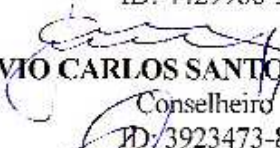
Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, posto que tempestivo,
e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 2262/2014;

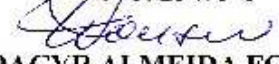
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

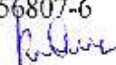
Rio de Janeiro, 31 de Março de 2015


JOSÉ BISMARCK WIANNA 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