



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-12/003.525/2014
Autuação:	07/10/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 722014 - Concessionária CEG
Sessão Regulatória:	28 de Abril de 2015.

RELATÓRIO

O presente processo, distribuído¹ à minha Relatoria, foi instaurado² para apuração da Ocorrência nº 722014, que trata da *"reclamação do Sr. Danilo Bezerra Moura sobre demora na religação de seu gás, que havia sido lacrado por vazamento no tubo flexível do fogão."*

A Reclamação foi registrada na Ouvidoria no dia 17/09/2014, através da qual o Cliente informa que *"conforme comprovado pela CEG 'in loco', o vazamento era APENAS na mangueira metálica do fogão, sendo razoável que apenas o registro da parede fosse fechado, ou até lacrado, o que também seria desnecessário, a não ser que a CEG considere que os seus clientes são pessoas desprovidas de qualquer condição de zelar por sua própria segurança, ainda que tenha sido eu mesmo a comunicar o vazamento. Um absurdo."*

Em resposta à Ouvidoria, a CEG informa o histórico da referida ocorrência:

"Informamos que o histórico desse cliente com a emergência inicia no dia 14/09/2014, onde o mesmo informa escapamento interno. Foi aberto o aviso CEG01429800, onde a equipe de emergência detectou queda total na instalação interna do cliente. Dessa forma, ele teria que contratar uma empresa especializada para fazer o reparo. No dia 16/09/2014 o cliente retornou o contato informando que sentia odor

¹ RESOLUÇÃO DO CONSELHO-DIRETOR Nº 461 DE 23 DE OUTUBRO DE 2014.

² CI AGENERSA/OUVID Nº.186 DE 07 DE OUTUBRO DE 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

de gás em sua cozinha, e foi aberto o aviso CE01430016. A equipe de emergência chegou ao local e identificou que não havia escapamento, pois o fornecimento do cliente já estava lacrado desde o dia 14/09/2014 pelo aviso CE01429800. No dia 15/09/2014, cliente solicitou a religação por inexistência de escapamento e foi agendado para o dia 17/09/2014. No dia 17/09/2014, o gás do cliente foi religado."

Em seu Parecer³, a CAENE considera que "a Concessionária poderia ter enviado uma equipe de imediato ou no mais tardar em exatas 24 horas depois do comunicado para religar o fornecimento de gás do cliente, evitando assim todo o aborrecimento gerado. Anteendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso o cliente não estivesse apto para sua religação a concessionária podia suspender o serviço, não comprometendo a segurança das instalações e do cliente. Agindo dessa forma citada estaria envidando os esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão, Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existentes.

Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para corte/religação que é estabelecido em 24 horas. Prazo este que a concessionária negligencia claramente. Sendo assim a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existentes, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Instada a apresentar defesa e considerações⁴, a Concessionária sustenta que "no dia 17/09/2014, de forma célere, a equipe envidou os esforços necessários para o atendimento da solicitação, vez que o cliente teve seu fornecimento reestabelecido, ficando demonstrado que, a todo o momento, a Concessionária manteve contato com o cliente e atendeu às suas solicitações de forma célere e clara.

Desta forma, torna-se evidente que o atendimento em voga se deu de forma arrazoada, visto que o cliente em 14/09/2014 entrou em contato com a Concessionária

³ Fls. 18/19.

⁴ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº 08.



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

e, em 17/09/2014 (conforme anexo), encontra-se com o abastecimento de gás em sua residência, sendo o atendimento prestado em 03(três) dias.

Portanto, diante dos argumentos apresentados, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual, posto que a Concessionária envidou os esforços necessários para que o atendimento fosse realizado de forma célere, com o posterior arquivamento do presente regulatório, vez que exaurida a sua finalidade."

Em análise das considerações apresentadas, a CAENE, confirmando⁵ seu Parecer anterior, afirma que "em análise ao relato constante na DIJUR-E-125/15 de folhas 26 à 29. Temos que além de apresentar histórico desconforme ao apresentado na DIJUR-E-2020/14 de folhas 15 à 17, a Concessionária demonstra total desconhecimento do Contrato de Concessão, visto que esta leva aproximadamente 48 horas para atender a solicitação do cliente e ainda alega que prestou atendimento de forma célere e envidou todos os esforços necessários para atendimento da solicitação.

Diante ao exposto temos que a concessionária não acosta aos autos, fatos relevantes que levam esta CAENE a retificar seu parecer. Visto isso, mantemos nosso parecer de folhas 18 à 19, na íntegra."

A Procuradoria, em seu Parecer⁶, afirma que "fica claro aos nossos olhos a comprovação de má prestação de serviço por parte da Concessionária CEG, que extrapolou o prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/rellgação em instalações já existentes, que é de 24 horas.

Portanto, a Concessionária CEG ao não se comportar devidamente, conforme o instrumento concessivo, contrariou o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora. Também descumpriu o prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do mesmo instrumento concessivo.

Entendemos, diante da documentação presente no administrativo, que a Concessionária CEG descumpriu o Contrato de Concessão, traduzidas na Cláusula Primeira §3º e Anexo II, Parte 2, item 13-A, além da má prestação do serviço

⁵ Fls. 31.

⁶ Fls. 33/37.



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

adequado. Lei nº. 8987/95, Art.6º, com o adendo de que a Delegatária atendeu ao cliente, embora extrapolando o prazo contratual."

Instada⁷ a apresentar Razões Finais, a Concessionária ratifica⁸ as considerações anteriores, afirmando: "em que pesem os recentes pronunciamentos dos órgãos consultivos da AGENERSA acostados aos autos, que em suma opinam pela penalização da Concessionária por descumprimento do Contrato de Concessão, a CEG permanece forte em suas razões."

É o Relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

⁷ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RJ nº 25.

⁸ Fls. 46/47.



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-12/003.525/2014

Data 07/10/2014 Fls. 52

Rubrica [assinatura] nº 64305604

Processo nº:	E-12/003.525/2014
Autuação:	07/10/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 722014 - Concessionária CEG.
Sessão Regulatória:	28 de Abril de 2015.

VOTO

Trata-se de apurar a Ocorrência nº 722014, que trata da demora na religação de gás do Usuário, *"que havia sido lacrado por vazamento no tubo flexível do fogão."*

Conforme relatado, a irrisignação do Usuário se deu, tanto pelo atraso no atendimento prestado pela Concessionária, quanto por entender que a medida adotada foi irrazoável ao interromper o fornecimento de gás canalizado em sua residência.

Contudo, conforme se depreende da instrução processual, a referida interrupção se deu por medida de segurança, tendo em vista que a equipe de emergência da Concessionária, ao ser comunicada do escapamento interno, *"detectou queda total na instalação interna do cliente. Dessa forma, ele teria que contratar uma empresa especializada para fazer o reparo."*

Ressalto que esta Autarquia vem pautando suas decisões regulatórias pela primazia do princípio da segurança na prestação do serviço público de gás canalizado, pois o risco inerente a tal atividade é notório, mormente quando se trata de apuração de vazamento de gás, fundamentando que a prestação eficiente do serviço público gira em torno da atuação preventiva da Concessionária.

Sendo assim, num juízo de ponderação entre os princípios da continuidade do serviço público e da segurança, entendo que este deve prevalecer, vez que, em razão do

[assinatura]



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-12.003.525 / 2014

Data 02/10/2014 fls: 53

Assinatura CRB

Id. 44395604

princípio da indisponibilidade do interesse público, a situação de emergência não caracteriza descontinuidade.

Não obstante, verifica-se que após a normalização das condições técnicas na residência do Usuário, a própria Concessionária admite que houve atraso no agendamento para a religação do gás, conforme se constata em sua defesa: "no dia 15/09/2014, cliente solicitou a religação por inexistência de escapamento e foi agendado para o dia 17/09/2014¹. No dia 17/09/2014, o gás do cliente foi religado."

Tal fato fundamentou o Parecer da CAENE, que concluiu pela inobservância do prazo contratual, configurando má prestação do serviço público, pois a Concessionária "*demonstra total desconhecimento do Contrato de Concessão, visto que esta leva aproximadamente 48 horas para atender a solicitação do cliente e ainda alega que prestou atendimento de forma célere e emvidou todos os esforços necessários para atendimento da solicitação.*"

Corroborando o entendimento da CAENE, a Procuradoria, em seu Parecer, afirma que "*a Concessionária CEG ao não se comportar devidamente, conforme o instrumento concessivo, contrariou o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. Também descumpriu o prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do mesmo instrumento concessivo.*"

Assim, diante da documentação acostada aos autos, bem como fundamentado nos Pareceres técnicos desta Autarquia, entendo que restou comprovado o descumprimento contratual pela Concessionária, ao descumprir o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para religação de gás, o que não se coaduna com a adequada prestação do serviço público.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

¹ Grifo nosso.



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-12.003.525/2014

Data 07/10/2014 Fís: 34

Rubrica ORB 40395600

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no artigo 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 722014;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

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-12/003.525/2014

Data 09/04/2015

Rubrica

Fls: 55

448294-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2562

DE 28 de Abril de 2015

Ocorrência nº 722014 - 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-12/003.525/2014, por unanimidade.

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na
Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no
artigo 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em
razão dos fatos apurados na ocorrência 722014;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica
CAENB, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução
Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

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

Rio de Janeiro, 28 de Abril de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

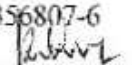
Conselheiro

ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator

ID: 4408294-0