



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-12/003/391/2014
Autuação:	24/06/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de religação de gás. Ocorrência 546156.
Sessão Regulatória:	26 de maio de 2015

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 127, de 12 de junho de 2014.

Na mencionada comunicação interna a Ouvidoria solicita à SECEX orientações "(...) de como proceder com relação à ocorrência nº 546156, registrada (...) em 09/06/2014 para tratar da reclamação da Sra. Mônica de Oliveira (...) sobre o corte do fornecimento de gás de sua rua, efetuado pela CEG no dia 07/06/2014."

Da referida CI consta, ainda, a informação da cliente de que contatou a Concessionária no mesmo dia 07/06/2014 e que a CEG a comunicou "(...) que enviariam uma equipe de emergência ao local, o que não aconteceu."

Ainda na CI AGENERSA/OUVID N°. 127 relata-se que em 11/06/2014 a Concessionária respondeu consoante o que segue:

"Conforme o setor de emergência, obtivemos as seguintes informações:

'Foi enviada uma equipe ao local, no dia 09/06/2014, que realizou a substituição do regulador e restabeleceu o fornecimento, conforme ocorrência CE01419840. Contudo,



*esclarecemos que, pontualmente, o serviço não pôde ser realizado no final de semana, devido ao aumento da demanda."*¹

Por fim, a Ouvidoria encaminhou o fato para apuração de possível descumprimento contratual, informando, com a juntada do histórico da reclamação 546156², que não havia "(...) outro processo regulatório tratando desta ocorrência."

Através da Resolução do Conselho - Diretor nº. 444, de 15/07/2014, os autos foram distribuídos para a minha relatoria³ e, recebidos neste Gabinete em 22/07/2014, remetidos à CAENE para análise, instrução e parecer.

Por meio do Ofício CAENE nº. 111/14⁴ a Câmara Técnica solicitou à Concessionária pronunciamento sobre a ocorrência 546156, pelo que a CEG afirmou, através da DIJUR - E - 1371/14⁵, que estava encaminhando, em anexo⁶, os registros da ocorrência "(...) no sistema da concessionária."

À fl. 17 a CAENE considerou⁷, de início, logo após relatar o constante no feito e atestar que o anexo à DIJUR - E - 1371/14 continha as mesmas informações do "(...) Histórico do Atendimento", que "(...) não foi possível constatar que houve descumprimento da Concessionária ao Contrato de Concessão". Depois, no entanto, de ser indagada pela Procuradoria⁸, a CAENE retificou seu parecer à fl. 21. O jurídico solicitou, em observância à reclamação registrada no sentido de que houve interrupção do abastecimento de gás na rua onde residia a usuária, esclarecimento sobre a existência de "(...) prazo para resolução/atendimento por parte da concessionária (...)", ou se o

¹ Grifos como no original.

² Fls. 05/06.

³ Conforme cópia à fl. 09.

⁴ De 23/07/2014.

⁵ De 28/07/2014, à fl. 15.

⁶ Fl. 16.

⁷ Em 18/08/2014.

⁸ Em 09/09/2014, fl. 20.



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 para restabelecimento do abastecimento justificaria "(...) a demora de dois dias", sendo que à fl. 21 e em 23/02/2015 a CAENE assim se pronunciou:

"O presente processo trata da Ocorrência 546156, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA.

Em atenção ao solicitado por esta Procuradoria, às fls. 29, temos os seguintes pontos a considerar:

- *Reanalizando o Parecer desta CAENE, às fls. 17, além do histórico da Ocorrência, constante às fls. 05 e 06, a Concessionária não cumpriu o agendamento, não realizando um serviço de sua responsabilidade, no final de semana.*

Diante do exposto, retificamos nosso Parecer, concluindo que houve uma má prestação de serviço por parte da Concessionária com o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão."

Em sequência, os autos foram encaminhados à Procuradoria, "(...) considerando o disposto à fl. 21", momento em que o jurídico solicitou, em homenagem à ampla defesa, a oitiva da Concessionária.

Instada, então, a apresentar considerações, a CEG solicitou, inicialmente, dilação de prazo para resposta, o que, depois de deferida, possibilitou a apresentação de manifestação através da DIJUR - E - 409/15, de 23/03/2015⁹.

Na citada correspondência, a Concessionária discordou do apontamento da CAENE; afirmou que "(...) justificou que, pontualmente, houve um aumento da demanda durante esse período o que dificultou o atendimento da solicitação"; e esclareceu que **"(...) a solicitação foi feita pelo cliente em 07/06/2014, sábado, e já em 09/06/2014, segunda - feira, a cliente teve sua solicitação atendida."**¹⁰

⁹ Às fls. 37/38.

¹⁰ Grifos como no original.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/391/2014
Data 24/06/2014 fls: 58
Rubrica R14: 10.4414289-9

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

Ainda na indigitada DIJUR, a CEG i) alegou que "(...) o fornecimento foi liberado sem dano material para a cliente, posto que, a despeito do aumento inesperado da demanda, a solicitação foi atendida em 2 (dois) dias"; ii) afirmou que "(...) a Concessionária envidou todos os esforços necessários para atender à solicitação da cliente, não havendo, portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusula concessivas"; iii) expôs que em prazo razoável "(...) deu andamento as tratativas necessárias ao abastecimento da cliente"; iv) e solicitou fosse "(...) declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, por ter envidado em prazo arrazoado, mesmo com as adversidades apresentadas, os esforços necessários ao atendimento da solicitação da cliente."

No parecer de fls. 41/43 a Procuradoria elaborou seu parecer. Após breve relatório, o jurídico entendeu que, de acordo com a documentação dos autos, a Concessionária "(...) não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o § 3º, da Cláusula Primeira, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora"; registrou que "(...) embora a Delegatária tenha executado o serviço, o fez não cumprindo um agendamento num final de semana, concernente a um serviço de sua responsabilidade"; afirmou que a própria Concessionária demonstrou sua atuação desconforme quando, à fl. 38, justificou que houve um aumento pontual da demanda durante o período, dificultando o atendimento da solicitação; verificou, pois, que ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, afirmando, em suma, que as manifestações da CEG não afastam sua responsabilidade no evento, "(...) conforme histórico do atendimento e demais documentos (...)"; e opinou pela aplicação "(...) de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira § 3º."

Em complementação ao parecer acima citado, a i. Procuradora - Geral da AGENERSA assim dispôs:



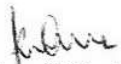
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/391/2014
Data 24/06/2014 fls: 59
Rubrica R19 10.9414789-9

"De acordo com o parecer de fls. 41/43, ressaltando-se que na imposição de penalidade deverá ser sempre considerada a natureza e gravidade da falta cometida. A respeito, as provas contidas nos autos, s.m.j., denotam falta de natureza leve e baixa potencialidade lesiva ao interesse público, eis que a Concessionária CEG empregou esforços nas tratativas necessárias ao atendimento da solicitação do cliente, não havendo que se falar em mora mantida no tempo pela delegatária, razão pela qual opinamos pela aplicação de penalidade leve."

Em razões finais¹¹, a CEG discordou da Procuradoria no sentido de descumprimento da Cláusula Primeira, § 3º, do instrumento concessivo, e repisou, quase que integralmente, a DIJUR - E - 409/15, para ratificar o pedido de declaração de *"(...) inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, por ter envidado em prazo arrazoado, mesmo com as adversidades apresentadas, os esforços necessários ao atendimento da solicitação da cliente."*

É o Relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

¹¹ DIJUR - E - 539/15.



Processo nº:	E-12/003/391/2014
Autuação:	24/06/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de religação de gás. Ocorrência 546156.
Sessão Regulatória:	26 de maio de 2015

VOTO

Trata-se de processo instaurado para apurar a reclamação autuada na AGENERSA em 09/06/2014 sob o nº. 546156.

Lembre-se que na indigitada ocorrência a cliente protestou sobre o corte no fornecimento de gás na Rua onde reside, afirmando que em 07/06/2014, data da interrupção, queixou-se do problema junto à Concessionária. Segundo a usuária, a CEG comunicou, no mesmo dia, "(...) que enviariam uma equipe de emergência ao local, o que não aconteceu."

Dito isso, há que se ressaltar, e que será confirmado, a violação do período previsto para atendimento emergencial, que é de 2 horas. Nada obstante CAENE e Procuradoria tenham entendido superficialmente pela falha na prestação do serviço e descumprimento da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, por não cumprimento de agendamento num final de semana, impõe-se a aplicação de sanção pela demora ocorrida e superior a 2 (duas) horas.

Poder-se-ia supor, dos pareceres exarados, o não atendimento do prazo de 24 horas para a religação do serviço de gás da consumidora, além da má prestação do serviço. No entanto, vejam que a resposta sobre o atraso da Concessionária no socorro vem do próprio setor de emergência da CEG, cuja equipe, consoante afirmação da própria Delegatária e conforme já relatado, somente compareceu ao local em 09/06/2014, quando o fornecimento foi restabelecido.



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-12/003.391/2014

Data 24/06/2014 FLS: 61

Rubrica Raf. 16 414143892

Não se trata, pois, de simples pedido de religação, embora a nomenclatura do presente processo também pudesse assim sugerir. A reclamação dos autos não se deu por simples atraso na religação do gás, mas por descontentamento decorrente de interrupção no fornecimento do serviço que, conforme se depreende, adveio de situação emergencial e ensejou o corte no fornecimento de gás na Rua em que a consumidora reclamante reside.

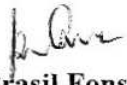
Assim, e considerando que a CEG não se desincumbiu de afastar sua responsabilidade no caso concreto, porquanto apenas alegou que *"(...) o serviço não pôde ser realizado no final de semana, devido ao aumento da demanda"*, necessária é a aplicação de penalidade à Concessionária, que observará os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Em razão da questão de emergência extraída dos autos e que a equipe emergencial da CEG somente compareceu ao local no dia 09/06/2014, quando *"(...) realizou a substituição do regulador e restabeleceu o fornecimento, conforme ocorrência CE01419840"*, a demora superior a 02 (duas) horas e que culminou no atraso de 02 (dois) dias para o atendimento à reclamação da cliente, deve acarretar, em atenção aos princípios citados, na fixação de penalidade pecuniária.

Posto isso, 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 09/06/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e nos arts. 17, VI e 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do apurado no presente processo.

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 nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



Serv. *Processo Regular*
 Process *E-12/003-391/2014*
 Data *24.05.2014* Fls. *62*
 Rubrica *RJ*

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 26 de Maio de 2015

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2552.

Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de religação de gás. Ocorrência 546156 – 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-12/003/391/2014, 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 09/06/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e nos arts. 17, VI e 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão do apurado no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPEI, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

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

Rio de Janeiro, 26 de Maio de 2015.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
 Conselheiro – Presidente
 ID: 4408976-7

[Signature]
LUIGI EDUARDO TROISI
 Conselheiro
 ID: 4429960-5

[Signature]
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
 Conselheiro
 ID: 3923473-8

[Signature]
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Conselheiro
 ID: 4356807-6

[Signature]
ROOSEVELT BRASIL FONSECA
 Conselheiro – Relator
 ID: 4408294-0