

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 389

DE 30 DE JUNHO DE 2009.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – CONSULTA SOBRE APLICABILIDADE AO CONTRATO DE CONCESSÃO CN/04 DO DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008, QUE REGULAMENTA A LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990, PARA FIXAR NORMAS GERAIS SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR — SAC.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.381/2008, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Em atenção à consulta formulada por meio da Carta — PR/716/2008/PROLAGOS, considerar que a Concessionária Prolagos não está submetida às regras fixadas no Decreto Federal nº 6.523, de 31/07/2008, eis que dirigidas, de acordo com o seu art. 1º, aos prestadores de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

Art. 2º - Esta deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2009.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro Presidente
ANA LÚCIA SANGUÊDO BOYNARD MENDONÇA
Conselheira
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
Conselheira Relatora
SÉRGIO BURROWES RAPOSO
Conselheiro

Processo nº E-12/020.381/2008
Data de Autuação 18 de dezembro de 2008
Concessionária Prolagos
Assunto Consulta sobre aplicabilidade ao Contrato de
Concessão CN/04 do Decreto nº 6.523, de 31 de
julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11
de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre
o serviço de atendimento ao consumidor – SAC.
Sessão Regulatória 30 de junho de 2009

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2008
Data 18/12/2008 Fls.: 66
Rúbrica: f

Voto

Trata-se de consulta formulada por iniciativa da Prolagos, por meio da Carta – PR/716/2008/PROLAGOS, de 07/11/2008, a respeito da aplicabilidade do disposto no Decreto Federal nº 6.523, de 31/07/2008 – que “Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC”, ao âmbito estadual; objetivando, assim, esclarecer se a Concessionária sujeita-se às aludidas regras.

Na sua peça de consulta, a Prolagos defende a tese de que “(...) a legislação em questão não se aplica diretamente aos nossos serviços, uma vez que a regulamentação dos serviços de saneamento básico no nosso caso, é de responsabilidade dos poderes concedentes municipais e estadual”, informando, ainda, que “(...) fez uma consulta junto à AESBE – Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais visando buscar mais informações sobre a aplicabilidade da norma, sendo que a conclusão é de que o Decreto nº 6.523/08 não se aplica as concessões municipais / estaduais e caso venha ser imposto as mesmas, restará a possibilidade do reequilíbrio contratual pelos diversos custos acrescidos a prestação de serviços (...)” e anexando, na oportunidade, cópia do prolapado parecer.

Instada a se manifestar com relação ao tema, a Procuradoria da AGENERSA afirmou que “(...) se o Decreto regulamenta uma norma geral no âmbito da competência legislativa concorrente pode ser reputada como norma regulamentadora nacional e não federal, estendendo sua incidência para qualquer concessão de serviços públicos, pois

materializa direitos básicos dos usuários, os quais devem guardar isonomia com as demais concessões federais”, concluindo que **“Seria ofensivo à isonomia que os usuários de serviços públicos cuja concessão fosse federal tivessem vários direitos preconizados no Decreto e os usuários de serviços públicos cuja concessão fosse estadual não tivessem tais direitos. Tal discriminação não seria razoável,** violando o princípio constitucional da isonomia, como se os usuários de serviços estaduais tivessem menos direitos ou tivessem menos qualificação que os federais”¹.

Serviço Públicos Estadual
Processo nº E-12/020.381/2008
Data 10/12/2008 Fls.: 67
Rubrica: d

Importa registrar que, em 26/06/2009, foi recebida no meu Gabinete, por meio de fax, a Carta-PR/389/2009/PROLAGOS, de 26/06/2009, na qual a Concessionária, discordando do entendimento da Procuradoria da AGENERSA, afirmou, em suma, que “(...) o simples fato de o aludido decreto invocar princípios também consagrados na L. 8.987/95 (LGC) ou no contrato de concessão não significa que suas disposições devam se estender, de forma automática, às concessões estaduais. Os aludidos princípios podem ser cumpridos, a despeito do estrito cumprimento das regras descritas na aludida regulamentação e, urge salientar, tais princípios vêm sendo, até o momento, atendidos por esta concessionária, não devendo, necessariamente, estarem atrelados a prazos extremamente exíguos e circunstâncias operacionais de custo benefício duvidoso, estabelecidos pelo Decreto, mormente quando já existe em vigor um manual de procedimentos aprovado pela Agência (...), a ser seguido pela concessionária” e que “(...) cada concessão possui suas especificidades, não se afigurando consentâneo com o princípio da razoabilidade (...) impor-se a esta concessão deveres genéricos que, eventualmente, não atendam a essas peculiaridades”, argumentando, quanto à Lei Federal nº 8.078/1990, que “(...) Aos Estados caberia expedir leis estaduais que suplementassem tal norma (...)” e que “(...) o direito dos usuários há de ser disposto em lei (...) e não em simples regulamento federal”.

A princípio, é indispensável consignar que o Decreto Federal nº 6.523/2008 consiste em normativa editada para regulamentar a Lei Federal nº 8.078/1990, no que tange especificamente aos serviços de atendimento ao consumidor. Contudo, da análise das citadas normas, verifica-se que o seu campo de abrangência não se confunde, conforme restará demonstrado em seguida.

¹ Grifos no original.

O Código de Defesa do Consumidor foi elaborado com base nos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição da República, em seguida colacionados:

"Art. 5º. (...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;"

"Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

V - defesa do consumidor;"


Depreende-se, assim, que a Carta Magna, ao dispor a respeito da proteção ao consumidor, conferiu caráter nacional, e não apenas federal, ao assunto. Em outras palavras, ao se referir ao Estado em sentido amplo, atribuiu o cuidado com o consumidor à União, Estados e Municípios, motivo pelo qual foi editada a Lei Federal nº 8.078/1990, aplicável, portanto, em todos os entes federativos.

Aliás, a título ilustrativo, cabe destacar que tanto a Lei Estadual nº 4.556, de 06/06/2005², no seu art. 4º, XVII, quanto o Contrato de Concessão, no *caput* da Cláusula Décima Sétima, em seguida transcritos, vinculam explicitamente a atuação da AGENERSA às regras do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes:

(...)

² Que "Cria, estrutura, dispõe sobre o funcionamento da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA, e dá outras providências".

Serviço Público Estadual,
Processo nº 612/020.381-1-2008
Data 16/12/2008 Fls.: 68
Rúbrica: 

XVII - resguardar os direitos garantidos pela Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.”

“CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS DIREITOS
OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) (...) são direitos e obrigações dos usuários dos sistemas de água e esgoto.”

Já o Decreto Federal nº 6.523/2008, no seu art. 1º, estabelece expressamente que *“Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços”*³.

Da leitura do dispositivo inicial do questionado Decreto, não restam dúvidas de que a sua aplicabilidade limita-se aos prestadores de serviços públicos federais, diante da clareza e especificidade do texto. Caso o referido ato normativo não iluminasse com tamanha nitidez a apontada informação, restringindo-se a esclarecer que se trata de regulamentação do Código de Defesa do Consumidor, o entendimento de que as suas regras revestem-se de caráter nacional demonstrar-se-ia coerente, o que, no entanto, não se verifica na vertente hipótese. Isto porque, nos casos em que o legislador especifica uma determinada situação, não cabe ao intérprete ampliá-la, conferindo-lhe caráter geral.

Conclui-se, portanto, que a aplicabilidade da norma em debate não é ampla e irrestrita, pois, conforme exposto, o regramento geral do serviço de atendimento ao consumidor é expressamente direcionado às empresas prestadoras de serviços de titularidade da Administração Pública Federal, como, a título de

³ Sem grifos no original.

Serviço Público Federal
Processo nº: E-12/020.381/2008
Data: 18/12/2008
Folha: 69
Assinatura: [assinatura]

exemplo, as empresas de energia elétrica, telefonia, televisão por assinatura, planos de saúde e aviação civil.

Cabe consignar, ainda, que o Manual de Procedimentos para a Prestação de Serviços de Saneamento Básico das Concessionárias Prolagos Águas de Juturnaíba, aprovado por meio da Deliberação AGENERSA nº 115, de 26/06/2007, nos autos do Processo Regulatório nº E-04/077.443/2002, estipulou, na Seção VIII, intitulada "Do Atendimento aos Usuários", que compreende os arts. 22 a 25, algumas regras gerais relativas ao tema, o que não impede que se confira um tratamento mais detalhado ao assunto.

Assim, ao ensejo da louvável iniciativa federal, considero oportuna a instauração de processo no âmbito desta Agência Reguladora, a fim de elaborar a regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor – SAC aplicável às empresas prestadoras dos serviços públicos submetidos à regulação e fiscalização da AGENERSA, com a participação das mencionadas Concessionárias, cujos dispositivos observarão a legislação aplicável e o estabelecido nos respectivos Contratos de Concessão sendo, no caso da Prolagos, o preconizado nas Cláusulas Trigésima Sétima e Trigésima Oitava do seu instrumento concessivo, abaixo reproduzidas:

**"CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - DA ASSISTÊNCIA
AOS USUÁRIOS**

A Concessionária obriga-se a assegurar assistência permanente aos usuários dos sistemas de água e esgoto, através de postos de atendimento e equipes de plantão, prontas a atuar em qualquer emergência."

**"CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - DAS
RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DOS USUÁRIOS**

Parágrafo Primeiro

612/020.381/2008
PRO. 1300/07
DO 18 12 2008
F. 70

A Concessionária obriga-se a colocar à disposição dos usuários dos sistemas de água e esgoto, junto aos postos de atendimento, livros destinados aos registros de reclamações e sugestões, os quais serão periodicamente visados pelos agentes da ASEP.

6121/020.381 - 2008
16.12.2008
71

Parágrafo Segundo

A Concessionária deverá enviar mensalmente à ASEP um relatório sobre as reclamações apresentadas, as respostas dadas aos usuários e as providências adotadas."

Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Em atenção à consulta formulada por meio da Carta - PR/716/2008/PROLAGOS, considerar que a Concessionária Prolagos não está submetida às regras fixadas no Decreto Federal nº 6.523, de 31/07/2008, eis que dirigidas, de acordo com o seu art. 1º, aos prestadores de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira Relatora