

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1004

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1004 DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012.

Ocorrência referente à suspensão de gás na Rua Major Ávila, na Tijuca - Rio de Janeiro/RJ. entre os dias 19 e 24/07/2011.

Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.

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-12/020.366/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento aos clientes, atuando em desarmonia com o prazo de 2 (duas) horas exposto no anexo II do Contrato de Concessão parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários;

Art. 2º - Aplicar multa de 0,0002% (dois décimos de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração;

Art. 3º - Determinar à SECEX em conjunto com a CAPET — Câmara de Política Econômica e Tarifária e CAENE — Câmara de Energia, a

lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 014/2010.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro -Presidente - Relator

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

E-12/020.366 2011
11 08 2011 50
**Processo nº. :** E-12/020.366/2011.**Data de autuação:** 11/08/2011**Concessionária:** CEG.**Assunto:** Ocorrência referente à suspensão de gás na Rua Major Ávila,
na Tijuca – Rio de Janeiro/RJ, entre os dias 19 e 24/07/2011.
Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.**Sessão Regulatória:** 29/02/2012.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX nº 212, tendo em vista a CI/AGENERSA/OUVID nº 042/2011, onde a Ouvidoria informou a existência das Ocorrências nº 52.3580; 52.3541; 52.3517; 52.3591; 52.3595; 52.3529; 52.3546 e 52.3523, todas versando sobre suspensão de fornecimento de gás na Rua Major Ávila, na Tijuca – Rio de Janeiro/RJ, entre os dias 19 e 24/07/2011.

Às fls. 19, a Ouvidoria acostou nos autos, cópia de *e-mail* enviado pela Concessionária esclarecendo que sua área técnica não está medindo esforços para atender todas as solicitações, acrescentando que:

"(...)devido aos acontecimentos, a prioridade tem sido a segurança pública, como determinado pelo Ministério Público, Governo Estadual, Prefeitura, CREA e a própria AGENERSA e como bem dito pela cliente que reclamou, esse incidente (selo d'água) foi causado não pela CEG ou por qualquer prestação de serviço da Concessionária e sim por uma prestação de serviço desqualificado de um qualquer e, o restabelecimento foi efetuado dentro das



condições de segurança exigido pelo Contrato de Concessão e normas técnicas.

Ela como ouvidora da AGENERSA, deveria saber que a prioridade é atender a segurança pública e após, atender as demais solicitações, como a Companhia vem realizando que é de conhecimento do Conselho desta AGENERSA.

Lembramos que todas as equipes estão em alerta e a disposição dos órgãos acima citados para quaisquer demandas emergenciais necessárias. A Concessionária juntamente com a AGENERSA, estão realizando trabalhos para atingir a integridade dos serviços prestados a população e também os serviços prestados por esta Agência Reguladora."(...)

Posteriormente, às fls. 23, a Ouvidoria confirmou a ciência da abertura do processo, anexando às fls.25/33, a última resposta enviada pela CEG sobre o assunto, bem como, cópia de e-mail's enviados aos consumidores informando a abertura do processo regulatório nesta Agência.

Ato contínuo, em reunião interna, através de Resolução nº 250 de 23/08/2011¹, o referido processo foi distribuído à esta Relatoria.

Em 31 de Agosto de 2011, minha assessoria remeteu os autos à Câmara Técnica de Energia – CAENE, que se manifestou² da seguinte forma:

"Conforme consta das folhas 19 e 20, está claro que houve por parte da Concessionária uma decisão de deslocar equipe de emergência para os casos que clamavam na imprensa (bueiros) sendo que desta forma, por sua livre

¹ Fls.36

² Fls.39



escolha, deixou de atender uma emergência em duas horas como manda o Anexo II do Contrato Parte 2 Prazo de Atendimento aos usuários.

Cabe lembrar que não se tratava de acidente de monta, cabendo a CEG ter equipe para atender as emergências normais e também os bueiros.

Desta forma, há culpabilidade da concessionária por não atender emergencialmente dentro do prazo estabelecido no Anexo II do Contrato de Concessão Parte 2 Prazo de atendimento aos usuários, (duas horas), cabendo a ela as sanções contratuais previstas."

Instada a se manifestar, a Procuradoria³ desta Agência ofertou parecer, *in verbis*:

"(...) Com relação aos dizeres no e-mail, relatados pela ouvidoria, tenho a dizer que a AGENERSA no exercício de suas atividades, pugnará pela garantia da estabilidade nas relações envolvendo o Poder Concedente, concessionárias ou permissionárias e usuários, no interesse de todas as partes envolvidas, conforme disposto no item III, artigo 3º, entendendo que tal fato não passou de mero desentendimento, pois conforme acima assinalado, registro o ótimo relacionamento entre a AGENERSA e as demais reguladas.

Quanto aos fatos narrados nas ocorrências, razão cabe à CAENE-Câmara de Energia da AGENERSA quando assinala que a Concessionária

³ Fls.40

E-12/020.366 2011
11 08 2011 53

CEG, deixou de atender uma emergência, não obstante haver prioridades. A concessionária CEG não pode deixar de atender aos clientes, mesmo havendo prioridades, que obviamente deverão ser atendidas.

Entendo pois, que houve descumprimento quanto ao estabelecido no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços - Parte 2 Serviços aos Usuários/Prazo de Atendimentos, o que me leva a sugerir aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

Pela manifestação da Concessionária CEG, em cumprimento ao devido processo legal, consagrado na Constituição Federal de 1988, no seu art.5º, inciso LIV, XXXV E LV, com as garantias da isonomia processual, da bilateralidade dos atos procedimentais e do contraditório e da ampla defesa."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB nº 011/2011⁴, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 47/48, sustentando que:

"(...) Como consta dos autos, o acidente foi causado por particular, que instalou aquecedor de forma invertida, ocasionando a entrada de água na rede de gás.

Ocorre que, considerando que o acidente foi causado por particular (Selo d'água), a Concessionária precisou mapear todos os clientes ligados nessa rede para identificar

⁴ Fls.43

qual deles estava ocasionando o selo d'água para, só então, iniciar a intervenção.

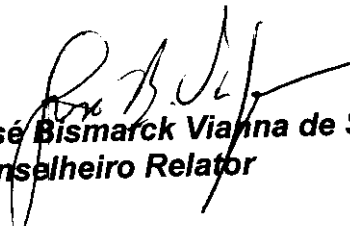
Por óbvio que a identificação do cliente que originou o selo d'água demandou inúmeros esforços por parte da Concessionária e, tão logo o mesmo foi identificado, foram iniciados os reparos e restabelecido o fornecimento de gás para os clientes afetados.

Evidentemente que o acidente em questão foi originado por fato de terceiro, sendo esta uma das hipóteses ensejadoras da exclusão da responsabilidade civil da CEG.

Outrossim, essa Agência deverá analisar o caso em comento sob o crivo do princípio da razoabilidade, considerando tratar-se de caso excepcional, que demandou tempo para que a CEG pudesse identificar a origem do selo d'água.

Dessa maneira, considerando o exposto, bem como, a ausência de responsabilidade da Concessionária no evento, deverá o presente processo administrativo ser arquivado, reconhecendo o Conselho-Diretor pela ausência de responsabilidade da CEG."

Isto posto, é o que Relato.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Relator

E-12/020.366 2011
11 08 2011 55


Processo nº. : E-12/020.366/2011.
Data de autuação: 11/08/2011
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência referente à suspensão de gás na Rua Major Ávila,
na Tijuca – Rio de Janeiro/RJ, entre os dias 19 e 24/07/2011.
Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 29/02/2012.

VOTO

Trata-se de análise referente a processo originado pelas Ocorrências nº. 52.3580, 52.3541, 52.3517, 52.3591, 52.3595, 52.3529, 52.3546 e 52.3523, todas relacionadas à suspensão de fornecimento de gás na Rua Major Ávila, na Tijuca – Rio de Janeiro/RJ, entre os dias 19 e 24 de julho de 2011.

O referido acidente se deu pela instalação de forma inadequada de um aquecedor por um dos usuários da Concessionária residente à Rua Major Ávila, que ocasionou a formação de um “selo d’água”, ou seja, entrada de água na tubulação de gás.

Acertadamente, a CAENE¹ concluiu pela culpabilidade da Concessionária, uma vez que, não houve atendimento emergencial prestado dentro do prazo estabelecido no anexo II do Contrato de Concessão parte 2 - prazo de atendimento aos usuários. Entendimento este acompanhado pela Procuradoria² desta Agência, que ao final sugere, inclusive, aplicação de penalidade de multa.

A CEG, mediante correspondência digital³ endereçada à Ouvidoria, tenta, de forma sutil, estabelecer uma espécie de “prioridade” entre as ocorrências recebidas, cujo objetivo final é fazer crer que pode, a Concessionária, quando estiver diante de duas ou mais ocorrências, optar pelo atendimento da mais grave, em detrimento, por consequência da menos danosa.

¹ Fls. 39

² Fls. 41/42

³ Fls. 19/20



E-12/020.366 2011
11 08 2011 56


Entendimento que não se coaduna com a política que deve ser adotada pela CEG ou qualquer outra Concessionária de serviço público, e, conforme aduz a Procuradoria, às fls. 41 a 42, cabe a Concessionária ter equipes para emergências denominadas normais e para explosões de bueiros, cuja repercussão e complexidade da matéria atingem a ordem pública.

Em Razões Finais⁴, a CEG afirma que o acidente foi causado por particular, o que inviabilizou, de plano, os reparos pertinentes, uma vez que restou necessário o mapeamento de todos os clientes ligados à rede de fornecimento para identificar qual deles estava ocasionando o problema.

Nesse aspecto, cabe salientar que a fundamentação da Concessionária é infeliz. Não é objeto do regulatório apurar a responsabilidade pelas causas do acidente, mas a sim a demora no atendimento para solucioná-lo. Ademais, fundamentar tal demora do restabelecimento de gás no fato de o acidente ter sido causado por terceiro se mostra inviável.

Note-se que, não bastando o descumprimento do prazo estabelecido ter ocorrido, o mesmo não se deu só pelas dificuldades no ato de restabelecer o fornecimento gás. Conforme se verifica em depoimento da consumidora Maiza Santesso, às fls. 05, a Concessionária quedou-se inerte por três dias antes de dar início aos reparos, ficando, os clientes, cerceados da utilização de gás por quase uma semana.

Verifico claramente nos autos que, a Concessionária CEG, em momento algum contradiz os fatos, ou seja, que o atendimento emergência não ocorreu dentro do prazo de 2 (duas) horas. Pelo contrário, tenta tão somente justificar a sua morosidade alternando fundamentações.

Desta feita, não resta dúvida que o prazo de 2 (duas) horas, previsto no Anexo II, parte 2 – prazo de atendimento aos usuários – do Contrato de Concessão foi efetivamente inadimplido, cabendo consequentemente a imputação de multa.

⁴ Fls.47/48

E-12/020.366 2011
11 08 2011 57


Deste modo, restando comprovado que a Concessionária CEG atuou em desacordo com o estabelecido no Contrato de Concessão, e ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Considerar, a Concessionária CEG, responsável pela demora no atendimento aos clientes, atuando em desarmonia com o prazo de 2 (duas) horas exposto no anexo II do Contrato de Concessão parte 2 - prazo de atendimento aos usuários;
- Aplicar multa de 0,0002% (dois décimos de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração;
- Determinar à SECEX em conjunto com a CAPET – Câmara de Política Econômica e Tarifária e CAENE – Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

É como voto.



José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Relator

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

E-12/020.366 2011

11 08 2011 58



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº _____

DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012.

Ocorrência referente à suspensão de gás na Rua Major Ávila, na Tijuca – Rio de Janeiro/RJ, entre os dias 19 e 24/07/2011. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.

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-12/020.366/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º- Considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento aos clientes, atuando em desarmonia com o prazo de 2 (duas) horas exposto no anexo II do Contrato de Concessão parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários;

Art. 2º- Aplicar multa de 0,0002% (dois décimos de milésimo) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração;

Art. 3º- Determinar à SECEX em conjunto com a CAPET – Câmara de Política Econômica e Tarifária e CAENE – Câmara de Energia, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

Art. 4º- A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro – Relator

Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro