

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1034

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1034

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG e CEG RIO - Horário de Atendimento dos Serviços Obrigatórios.

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-12/020.546/2011,

DELIBERA:

Art. 1º - Por unanimidade, aplicar à Concessionária CEG, penalidade de Multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração (08/11/2011), com base no descumprimento dos prazos determinados pelo Anexo II, Parte 2, item 13, alínea A, do Contrato de Concessão, combinado com artigo 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no Processo E-12.020.546/2011.

Art. 2º - Por maioria, estabelecer que as Concessionárias CEG e CEG RIO devam disponibilizar, aos seus clientes, atendimento em dois turnos de: 07:00h às 12:00h e 12:00h às 18:00h, de segunda à

sexta-feira, no serviço de colocação/retirada/substituição de medidores.

Art. 3º - Por maioria, determinar que as Concessionárias CEG e CEG RIO apresentem, em 90 (noventa) dias, estudo de viabilidade referente à prestação de todos os serviços obrigatórios, de segunda à sábado, em dois turnos, que será tratado em processo específico, a ser instaurado pela Secretaria Executiva.

Parágrafo Único. O referido estudo de viabilidade será apreciado pela Câmara de Energia e de Política Econômica Tarifária, sendo, por fim, remetido à análise do Conselho Diretor da AGENERSA.

Art. 4º - Por unanimidade, determinar à Secretaria Executiva, 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. 14/2010.

Art. 5º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro -Presidente - Revisor

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

(vencida nos artigos 2º e 3º, caput e Parágrafo Único)

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

(vencido nos artigos 2º e 3º, caput e Parágrafo Único)

Processo	E-12/020.546/2011
Autuação	22/11/2011
Concessionárias	CEG e CEG RIO
Assunto	Horário de Atendimento dos Serviços Obrigatórios
Sessão Regulatória	26 de Janeiro de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório aberto pela SECEX¹, por determinação do Conselheiro Presidente da AGENERSA, ante a reclamação² da pretensa cliente, Sra. Mayana Garcia, que não conseguia ligação de gás para seu novo endereço, encontrando problemas no agendamento do serviço.

Processo distribuído à minha relatoria³ e enviado ao meu gabinete, conforme fls. 03.

As fls. 04/05 encontra-se o histórico da reclamação. As fls. 06/08, histórico de e-mails enviado pela Ouvidoria da AGENERSA à Sra. Mayana, prestando informações.

Fls. 09, cópia da matéria jornalística (jornal O Globo), onde a Sra. Mayana efetua a seguinte reclamação:

"Eu me mudei, há menos de um mês, para a Ilha do Governador e descobri que, como meu prédio tem gás encanado, tenho que instalá-lo em meu apartamento, sob pena de multa. Na CEG fui informada que trabalham de segunda a sexta-feira, em horário comercial. Expliquei que eu e meu marido trabalhamos nesse horário e perguntei se o instalador poderia ligar um pouco antes para meu marido, que trabalha na mesma rua, quando estivesse indo pra lá e a atendente me disse que não. Perguntei sobre a possibilidade de estabelecer um turno,

¹ Req AGENERSA/SECEX nº.308, Rio de Janeiro, 22 de novembro de 2011;

² Ocorrência 0000526343: 16/11/2011-13:33 – Cliente solicita ligação de gás em seu novo endereço, mas não consegue agendar com a CEG, pois ela e seu esposo trabalham o dia inteiro e o atendimento da companhia é em horário comercial. Informa que entrou em contato com a CEG 2 vezes (nos dias 04 e 09/11), mas não informaram a ela nenhum número de protocolo, alegando que ela ainda não era cliente. Solicito que apurem o porque de não ter sido gerado nenhum número de protocolo pelo call Center da CEG. Peço também que agendem com ela uma data e turno para envio de equipe ao local, para liberação do gás. Esta cliente enviou carta ao jornal O Globo, que foi publicada no dia 14/11/11.

³ Resolução CODIR nº263, de 22.11.2011;

manhã ou tarde. Também não. Liguei para a Agenersa e soube que só poderia abrir uma reclamação se tivesse um protocolo de reclamação na CEG, onde fui informada que só posso reclamar se tiver cadastro, ou seja, se tiver gás encanado em casa. Logo, não posso instalar o gás porque não tem ninguém em casa em horário comercial. Não posso reclamar na CEG por não ter gás encanado nem da Agenersa porque não tenho o protocolo de reclamação na CEG ...”

A CEG foi intimada⁴ da abertura do processo, sendo-lhe solicitado apresentar informações sobre os dias e horários de atendimento em vigor para os serviços obrigatórios previstos no contrato de concessão e seu anexo II, manifestando, ainda, sobre o atendimento aos sábados, além de prever o atendimento para o período da manhã ou da tarde.

As fls. 13v, encontram-se sugestões da CAENE com o seguinte teor:

“... Nossa sugestão é que a concessionária (...) de histórico de atendimento, dimensione os períodos de ociosidade dessas turmas e com isso possa programar atendimentos (...) de horário fora do horário de atendimento comercial.

Uma segunda opção; seria dimensionar as turmas de atendimento dos serviços obrigatórios de forma que houvessem turmas para atendimento de fim de semana, e caso isso eleve custo, possa ser estudado na próxima revisão quinquenal em 2012.

...

Sugerimos que a concessionária seja ouvida quanto as duas possibilidades sugeridas e após tal pronunciamento que o presente processo seja encaminhado à CAENE para um parecer final.”

Foi encaminhado cópias do processo à CEG através de link, por meio de correios eletrônicos⁵ (fls. 14/16).

A Concessionária CEG apresenta manifestação⁶ (fls. 18/21), com os seguintes dizeres:

“... Assim, considerando as informações solicitadas, a CEG encaminha, em anexo, planilhas que detalham, especificamente, os dias e horários de atendimento para cada um dos serviços. ...”

⁴ Ofício AGENERSA/ASSESS/RB nº08, de 23/11/2011;

⁵ E-mail AGENERSA/ASSESS/RB nº.51, de 29/11/2011; e E-mail AGENERSA/ASSESS/RB nº. 53, de 01/12/2011;

⁶ DIJUR-E-2438/11, de 05/12/2011;



Autos encaminhados à CAENE, que apresenta os serviços obrigatórios que estão previstos no contrato de concessão, com os prazos estabelecidos, na forma do Anexo II, Parte 2, item 13, alínea A, e destaca quais serviços poderiam ser prestados aos sábados para facilitar os consumidores. (fls. 23/24)

A douta Procuradoria da AGENERSA assim se posiciona (fls. 26/27):

“... As lojas e as concessionárias de serviços públicos não têm mais motivos para não cumprir a Lei Estadual 3.669, que as obriga a marcar dia e hora para entregar um produto ou realizar um serviço. A Assembléia Legislativa do Rio (Alerj) aprovou o projeto de lei que altera o texto original e permite às empresas fixarem turnos para a realização do atendimento. A lei foi modificada, resultado da pressão das empresas, que poderão estipular três turnos para atender o consumidor: das 7h às 12h, das 12h às 18h e das 18h às 23h. Há, ainda, o horário da madrugada, de 23h às 7h, que pode ser estabelecido caso haja acordo entre as partes. A flexibilização, da lei permitirá que ela seja cumprida. O então deputado Sérgio Cabral (PMDB), autor da lei e do projeto, afirmou à época que caso as empresas não cumpram a referida lei estarão sujeitas a multas aplicadas pelo Procon que variam de cem Ufirs/RJ (R\$112,83) a 4.500 Ufirs/RJ (R\$5.077,85).

... Os atendimentos prescritos no Contrato de Concessão, em seu ANEXO II, Serviços aos Usuários- poderiam ser estendidos aos Sábados com base na Lei nº. 3669/2001, sem a necessidade do reequilíbrio econômico financeiro do contrato, pois o atendimento de qualquer forma tem que ser realizado, em razão da obrigatoriedade da prestação do serviço.

O importante é adequar os serviços fora dos dias úteis, aos Sábados, inserindo-os ao Contrato de Concessão, por força da Lei 3639/2001.

... Portanto, entendemos que a Concessionária CEG, por força das leis referenciadas, há que envidar esforços para promover o atendimento aos clientes também aos Sábados.”

Pedido⁷ de cópia do processo por parte das Concessionárias CEG e CEG Rio (fls. 31), sendo atendidas pela SECEX⁸ (fls. 32).

As Concessionárias foram intimadas para se manifestarem em razões finais (fls. 33), tendo, ambas, apresentado uma única peça⁹, com os seguintes argumentos (fls. 34/35):

⁷ DIJUR-E-2622/2011, de 28/12/2011;

⁸ OFICIO AGENERSA/SECEX nº.001, de 02/01/2012;

ba

“... Com a devida vênia, nos cabe discordar do Parecer da Ilustre Procuradoria, especialmente no que tange à desnecessidade de reequilíbrio econômico financeiro do contrato, pois, apesar de obrigatórios, a prestação de tais serviços aos sábados, além de não possuir previsão legal (vide íntegra da lei 3639/2001), gerariam a necessidade de contratações de novas equipes.

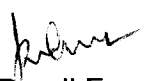
Assim, necessário se faz a realização de um estudo, de forma minuciosa, considerando todos os custos envolvidos na sugestão dada pela Procuradoria da Agência e que o momento mais oportuno para a realização de tal estudo seria no âmbito da 3ª Revisão Quinquenal.

Caso este não seja o entendimento do Conselho Diretor, o que se admite somente em respeito ao princípio da eventualidade, a CEG solicita que seja realizado um grupo de trabalho entre representantes da Concessionária e dessa Agência, com intuito de avaliar os impactos gerados no equilíbrio econômico financeiro do Contrato.

Alternativamente, a Concessionária solicita que seja concedido prazo adicional para que possa apresentar suas considerações, baseados na realização de estudos técnicos, que demonstrarão a existência ou não de viabilidade da implementação de atendimento dos serviços obrigatórios aos sábados.

Sendo o que se oferece para o momento, e certos do deferimento do pleito, aproveitamos o ensejo para renovar os votos de elevada estima e consideração a V.S.ª.”

Este é o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

⁹ DIJUR-E-064/12, de 09/01/2012;

Processo nº:	E-12/020.546/2011
Autuação:	22/11/2011
Concessionária:	CEG e CEG RIO
Assunto:	Horário de Atendimentos dos Serviços Obrigatórios
Sessão Regulatória:	03 de fevereiro de 2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório aberto para fiscalizar o horário de atendimento dos serviços obrigatórios a serem prestados pelas Concessionárias CEG e CEG Rio, previstos no contrato de concessão, elencados na Parte 2, do Anexo II, a saber:

“13 - Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

- Colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2 via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes e cabines, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores residências e comerciais, 48 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.”

O assunto surgiu em razão de reclamação¹ da Sra. Mayana Garcia, que não conseguia ligação de gás para seu novo endereço, encontrando problemas no agendamento do serviço.

¹ Ocorrência 0000526343: 16/11/2011-13:33 Cliente solicita ligação de gás em seu novo endereço, mas não consegue agendar com a CEG, pois ela e seu esposo trabalham o dia inteiro e o atendimento da companhia é em horário comercial. Informa que entrou em contato com a CEG 2 vezes (nos dias 04 e 09/11), mas não informaram a ela nenhum número de protocolo, alegando que ela ainda não era cliente. Solicito que apurem o porque de não ter sido gerado nenhum número de protocolo pelo call Center da CEG. Peço também que agendem com ela uma data e turno para envio de equipe ao local, para liberação do gás. Esta cliente enviou carta ao jornal O Globo, que foi publicada no dia 14/11/11.



Pois bem, temos o não atendimento ao pedido da consumidora nos prazos fixados no contrato de concessão, e temos também a situação dos dias a serem prestados os serviços e os horários da prestação deles.

Buscando solução para o problema no Contrato de Concessão, iniciamos com o que está disposto no §3º, da Cláusula Primeira, de ambos os contratos, *in verbis*:

“CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

§3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.”

Mais adiante, temos as obrigações das Concessionárias previstas na Cláusula Quarta, *in verbis*:

“CLÁUSULA QUARTA- OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se, permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.”

No caso de solicitação de instalação de gás, é obrigação das Concessionárias atender aos novos pedidos se não houver os impedimentos previstos no contrato, conforme item 1, do §1º, da Cláusula Quarta, do Contrato de Concessão.

Inserir-se nas obrigações, o treinamento de seu pessoal para assegurar a melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido, como impõe o item 9, do §1º, da Cláusula Quarta, dos contratos concessivos.

Como não poderia deixar de ser, está inserido nas obrigações das Concessionárias o respeito as normas legais, conforme item 11 dos contratos de concessão:

“11 - cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros por eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;”

Pois bem, já identifico a falha na prestação do serviço por não ter sido a cliente atendida conforme determina o contrato, tendo o serviço sido prestado

somente após reclamação nesta Agência e em meio de comunicação - jornal O Globo.

E, quanto a não prestação do serviços em outro dia que não de segunda a sexta-feira, conforme relatado pela cliente e confirmado pelas Concessionárias em suas defesas, entendo por descumprido o contrato de concessão, também.

É que no contrato de concessão não existe nenhuma limitação de dia para que os serviços sejam prestados, muito menos os serviços obrigatórios.

Os contratos de concessão prevêm como obrigação a instituição das condições gerais de fornecimento, onde haverá o estabelecimento de regras, obrigações e deveres mútuos (Concessionária e Cliente), conforme item 16², Cláusula Quarta, e estas condições gerais não prevêm, igualmente ao contrato, limites de dia e hora para que os serviços sejam prestados.

Tanto quanto a data, quanto ao horário, em seu parecer, a Procuradoria da AGENERSA traz ao conhecimento a Lei Estadual nº3.669/01³ que obriga os fornecedores de bens e serviços, localizados no Estado do Rio de Janeiro, a fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores (fis. 26/27):

“... As lojas e as concessionárias de serviços públicos não têm mais motivos para não cumprir a Lei Estadual 3.669, que as obriga a marcar

²16 - instituir ‘Condições Gerais de Fornecimento’, para cada classe de consumidores, estabelecendo as regras, obrigações e deveres mútuos entre a CONCESSIONARIA e seus consumidores, que regulem o fornecimento do gás e os pie ços dos serviços prestados;

³ Art. 1º - Ficam os fornecedores de bens e serviços, localizados no Estado do Rio de Janeiro, obrigados a fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores.

Parágrafo único – A fixação da data e hora para entrega do produto ou realização do serviço, ocorrerá no ato da sua contratação.

* Art. 1-A - O fornecedor afixará em local visível aviso com o seguinte teor: ‘É direito do consumidor ter o produto adquirido entregue em dia e hora, pré-estabelecidos no ato da compra, Lei 3669/2001.

Parágrafo único. Os avisos deverão estar dispostos em folha não inferior ao tamanho A4, impressos em letras com tamanho mínimo de 2cm de altura por 1cm de largura. * Artigo incluído pela Lei nº 5911/2011.

* Art. 1-B O descumprimento ao que dispõe o artigo 1-A da presente Lei acarretará ao comerciante multa no valor de 400 (quatrocentas) UFIR's e o dobro em caso de reincidência, a ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON. * Artigo incluído pela Lei nº 5911/2011.

Art. 2º - O não cumprimento do disposto no “caput” do art. 1º, implicará em multa de 4.500 UFIR/RJ.

Art. 3º - A não efetivação da entrega do bem ou prestação do serviço na hora marcada sujeitará o infrator a multa equivalente a 100 UFIR/RJ.

Art. 4º - A não efetivação da entrega do bem ou prestação do serviço no dia marcado sujeitará o infrator a multa equivalente a 100 UFIR/RJ por dia de atraso.

Art. 5º - As multas referidas na presente Lei serão aplicadas pelos órgãos de proteção e de defesa do consumidor, mediante provocação do interessado, respeitado o procedimento legal.

Art. 6º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



dia e hora para entregar um produto ou realizar um serviço. A Assembléia Legislativa do Rio (Alerj) aprovou o projeto de lei que altera o texto original e permite às empresas fixarem turnos para a realização do atendimento. A lei foi modificada, resultado da pressão das empresas, que poderão estipular três turnos para atender o consumidor: das 7h às 12h, das 12h às 18h e das 18h às 23h. Há, ainda, o horário da madrugada, de 23h às 7h, que pode ser estabelecido caso haja acordo entre as partes. A flexibilização, da lei permitirá que ela seja cumprida. ..."

Vou mais adiante, uma vez que existe também a Lei Estadual nº4.934/06⁴ que é mais específica, pois obriga as empresas que prestam serviços públicos por concessão ou permissão estadual de realizar atendimento domiciliar com hora marcada.

Por tais previsões contratuais, e legais, entendo que as Concessionárias não podem se recusar em prestar os serviços obrigatórios, inclusive aos sábados, usualmente utilizado pelo comércio de modo geral, além de ser razoável, podendo e devendo estipular a data e os turnos (manhã, tarde ou noite) para cumprimento de suas obrigações.

Ressalto a legitimidade da AGENERSA para fiscalizar e normatizar os serviços públicos concedidos sob sua supervisão, conforme Cláusula Oitava e seu §1º, do contrato de concessão, *in verbis*:

"Os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo da responsabilidade desta, serão permanentemente fiscalizados pela ASEP-RJ, por delegação do ESTADO, tendo a ASEP-RJ poderes normativos para assegurar a manutenção de serviço adequado com tarifas razoáveis, observando-se o disposto no presente Contrato e mantendo-se sempre o seu equilíbrio econômico-financeiro.

§1º - A fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações

⁴ Art. 1º - Ficam obrigadas as Empresas que prestam serviços públicos por concessão ou permissão estadual a realizar atendimento domiciliar com hora marcada.

Parágrafo único - Compreende-se atendimento domiciliar a modalidade de atendimento de rotina, que visa instalar, reparar, transferir, adicionar ou retirar equipamentos e a prestação de serviços que tenham relação com a natureza e função da Empresa Concessionária.

Art. 2º - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das próprias Empresas, não podendo ser repassadas ao consumidor.

Art. 3º - O descumprimento da presente Lei por parte das Empresas Concessionárias, seja pela não observância desta ou por descumprimento do horário acordado com o cliente, poderá acarretar sanções que deverão ser previstas na regulamentação desta Lei.

Art. 4º - Ficam obrigadas as Empresas Concessionárias a emitir mensagem nas contas enviadas aos clientes sobre o teor desta Lei, por no mínimo 12 (doze) meses.

Art. 5º - Fica o Poder Executivo obrigado a regulamentar a presente Lei em prazo máximo de 90 (noventa) dias a partir de sua publicação.

Art. 6º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



da CONCESSIONÁRIA nas áreas técnica, contábil, comercial e econômico-financeira, podendo estabelecer diretrizes de procedimento ou sustar procedimentos considerados incompatíveis por parte da CONCESSIONÁRIA em relação aos requisitos da prestação de serviços aludidos no §3º, da Cláusula PRIMEIRA."

Por fim, passadas as questões principais, adentro na questão ventilada, principalmente, pelas defesas quanto a possível necessidade de reequilíbrio econômico do contrato.

Entendo não ser o caso. E por que?

Primeiro porque as Concessionárias ao aderirem o contrato de concessão tiveram pleno conhecimento dos prazos estipulados para cumprimento dos serviços, sem que aja limitação de dia e horário.

Segundo, porque a própria Lei 4.934/06 afasta tal possibilidade, conforme art. 2º, definindo que as despesas decorrentes da execução da lei correrão por conta das próprias empresas, deixando expressamente esclarecido que tais despesas não poderão ser repassadas ao consumidor.

Assim, entendo que a não prestação dos serviços obrigatórios por parte das Concessionárias CEG e CEG Rio, também, nos dias de sábado fere os princípios basilares da concessão que são a eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, e cortesia com os consumidores, estampados no §3º, da Cláusula Primeira de ambos os contratos.

Posto isto, proponho ao Conselho Diretor:

- 1) Aplicar penalidade de multa à CEG, por não ter atendido a consumidora dentro do prazo contratual, conforme cláusula dez, inciso III, no percentual de 0,001% (um milésimo por cento) do montante do faturamento da CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à ocorrência da infração (em 08/11/2011 - primeiro registro na Agenersa).
- 2) Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.
- 3) Determinar que a SECEX encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora à Sra. Mayana Garcia.





4) Enfatizar que o Sábado também é dia útil para atendimento dos serviços obrigatórios, previstos no Anexo II, Parte 2, item 13, alínea A, pelas Concessionárias CEG e CEG Rio, sem direito a reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

AGENERSA

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



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo E-12/020.546/2011

Data: 22/11/2011

fl. 46

Rubrica

Ao

Exmo. Conselheiro Presidente José Bismarck V. de Souza

Encaminhamos o Processo em razão de seu pedido de vista formulado na Sessão Regulatória de Hoje.

Rio de Janeiro, 03 de Fevereiro de 2012.

Vitor Hugo Rabelo Macedo
Assessor de Conselheiro
Matricula 304-6

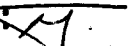
AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.546 / 2011

Data 22 / 11 / 2011 Fls.: 51

Rubrica: 



Processo nº. : E-12/020.546/2011.
Data de autuação: 22/11/2011.
Concessionária: CEG e CEG RIO
Assunto: Horário de Atendimento dos Serviços Obrigatórios.
Sessão Regulatória: 29/03/2012

VOTO DE VISTA

Cinge-se a controvérsia, nos presentes autos, quanto aos horários de atendimento referentes aos serviços obrigatórios - de responsabilidade das Concessionárias CEG e CEG RIO - para com seus clientes.

Antes de proferir meu voto, creio seja necessário um breve retrospecto do caso.

O presente foi iniciado por requerimento da Secretaria Executiva, haja vista solicitação feita por mim - na qualidade de Presidente desta Autarquia - tendo por base a Ocorrência n.º 526343, da Sra. Mayana Garcia, que encontrou sérias dificuldades para conseguir a instalação de gás em sua residência.

Quando instada a se pronunciar, a Câmara de Energia apresentou sugestões, sendo estas reproduzidas no voto do Conselheiro Relator às fls. 37¹.

Já a Procuradoria desta AGENERSA, em pronunciamento fundamentado², entendeu que a Concessionária CEG, por força legal, deveria envidar esforços para promover o atendimento aos clientes também aos sábados.

¹ "(...) Nossa sugestão é que a concessionária (...) de histórico de atendimento, dimensione os períodos de ociosidade dessas turmas e com isso possa programar atendimentos (...) de horário fora do horário de atendimento comercial.

Uma segunda opção; seria dimensionar as turmas de atendimento dos serviços obrigatórios de forma que houvessem turmas para atendimento de fim de semana, e caso isso eleve custo, possa ser estudado na próxima revisão quinquenal em 2012.

...
Sugerimos que a concessionária seja ouvida quanto as duas possibilidades sugeridas e após tal pronunciamento que o presente processo seja encaminhado à CAENE para um parecer final."

² Com a de acordo do Procurador Geral, entendendo ser necessário a oitiva da Concessionária acerca do impacto no contrato de concessão, conforme manifestação da Caene (fls. 24).

Em razões finais, a Concessionária CEG discorda da posição sugerida pela Procuradoria, salientando a necessidade de um estudo, considerando todos os custos envolvidos, sendo a 3ª Revisão Quinquenal o momento mais oportuno para sua realização.

Primeiramente, cabe salientar que é extremamente significativo, por sua densidade e fundamentação, o voto proferido pelo Ilustre Relator, o qual entendeu por responsabilizar a CEG na ocorrência em tela, tendo em vista violação dos dispositivos previstos no Contrato de Concessão, concluindo, também, pela prestação de serviços obrigatórios, pela CEG e CEG-RIO, aos sábados, sem direito ao reequilíbrio econômico-financeiro.

Após pronunciamento do i. Relator, pedi vista dos autos³ para proceder a um exame mais acurado da controvérsia.

Passamos a sua análise.

I - da Imposição de Multa à Concessionária CEG

Como bem acentuado pelo Relator, indubitavelmente, houve descumprimento ao Contrato de Concessão, tendo em vista o não atendimento a cliente nos prazos estipulados no referido instrumento concessivo.

Sem embargo, entendo que a imposição da multa no montante de 0,001% (um milésimo por cento) não merece ser mantida.

Sob o postulado da razoabilidade e, tendo em vista, a liberação do fornecimento de gás pela Concessionária em tempo não superior a 30 dias, proponho a aplicação de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) pelo descumprimento da Concessionária CEG no evento em tela.

II - Da Proposição nº 04 do Conselheiro Relator

Inicialmente, venho esclarecer que o meu voto cinge-se a prestação dos serviços de colocação/retirada/substituição de medidores, não englobando os outros serviços.

³ Com base na prerrogativa prevista no art. 73 do Regimento Interno desta AGENERSA.



Passando a analisar a proposta do Relator - em considerar sábado dia útil para atendimento aos serviços obrigatórios - com a *devida vênia*, venho manifestar minha discordância pelos motivos abaixo.

Os dispositivos legais utilizados como fundamentação para a referida sugestão, não dispõem, expressamente, sobre a imposição às Concessionárias em prestar seus serviços aos sábados.

Quando o legislador delimitou, horário pré-determinado para atendimento ao usuário, tanto no plano geral quanto no especial, houve seu silêncio no tocante aos dias a serem prestados os referidos serviços.

Por oportuno, entendo seja necessário analisar, individualmente, cada dispositivo legal sobre o tema em apreço.

Em primeiro plano, disciplinando de forma geral quanto ao fornecimento de bens e serviços, a Lei Estadual n.º 3.669/2001⁴ (*vide anexo I*) não faz alusão a quais seriam os dias da semana que os fornecedores estariam condicionados a prestar os serviços, limitando-se, tão somente, quanto a *obrigatoriedade em fixar data e hora para entrega dos produtos ou serviços*.

Note-se: a preocupação do legislador foi pela prestação do serviço.

Noutro giro, partindo para o plano da especialidade, a Lei n.º 4.934/2006⁵ (*vide anexo II*) também quedou-se omissa em relação aos dias que tais prestadoras de serviços estariam obrigadas.

Neste fluxo de ideias, entendo seja necessário analisar os dispositivos sob um viés semântico/literal/gramatical, não aplicando, de forma extensiva, uma interpretação que, *prima facie*, não foi o intuito do legislador.

Para corroborar com o que ora se afirma, trago os ensinamentos do Ilustríssimo Dr. Luís Roberto Barroso:

⁴ Publicação DOERJ em 17/10/2001.

⁵ DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS QUE PRESTAM SERVIÇOS PÚBLICOS POR CONCESSÃO OU PERMISSÃO ESTADUAL DE REALIZAR ATENDIMENTO DOMICILIAR COM HORA MARCADA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. - Publicação DOERJ 21/12/2006.

"(...) Interpretar é, sobretudo, atribuir sentido a textos normativos, conectando-os com fatos específicos e com a realidade subjacente. A interpretação gramatical funda-se nos conceitos contidos na forma e nas possibilidades semânticas das palavras que integram o seu relato. (...)”⁶

Assim sendo, as razões desse entendimento, visam, tão somente, o benefício ao cliente, bem como à Concessionária.

Impede advertir, por derradeiro, minha discordância quanto a imposição da prestação de todos serviços obrigatórios aos sábados, previstos no Anexo II, Parte 2, item 13, alínea "a" do Contrato de Concessão, sem analisar previamente a viabilidade econômico-financeira da prestação de serviço específico pela Concessionária.

Vejo tal imposição, a princípio, como da não observância ao primado do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de Concessão, sem maiores estudos técnicos, prévios, sobre a matéria.

III - Da Imposição de Turnos às Concessionárias

A Lei Estadual n.º 3.735/2001 (*vide anexo III*), de dezembro de 2001 - posterior a edição da Lei nº 3.669/2001 - veio complementar a legislação supramencionada, autorizando os fornecedores, para realização dos serviços, bem como para entrega de bens mediante a fixação de turnos, *vide artigo 2º*:

"(...) Art. 2º - Os fornecedores de bens ou serviços poderão estipular no ato da contratação o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite.

§1º - O turno da manhã abrange o período de 07:00 hs. às 12:00 hs.

⁶ BARROSO. Luís Roberto. Curso de Direito Constitucional Contemporâneo. 2ª Ed. São Paulo: Saraiva. Pág. 292.

§2º - O turno da tarde abrange o período após às 12:00 hs. até 18:00 hs.

§3º - O turno da noite abrange o período após às 18:00 hs. até às 23:00 hs. (...)"

Assim sendo, o que esta em vigor, hoje em dia, é a possibilidade da fixação de turnos pelas Concessionárias.

A determinação de dois turnos entre os horários de 07:00 a 12:00h e 12:00 às 18:00h, durante segunda-feira à sexta-feira, seria, ao meu ver, a medida mais coerente e eficaz para a prestação de um serviço adequado.

Frise-se, tal determinação flexibilizaria os horários tanto da Concessionária quanto dos clientes, e, por isso, evitariam ocorrências como o que ora se analisa.

Ressalta-se que a Concessionária CEG, conforme informações de fls. 19/21, já presta alguns dos serviços obrigatórios aos sábados.

IV - Da Sugestão ao Conselho Diretor

Com base nas considerações apresentadas, e, atento sobretudo às peculiaridades do caso concreto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de Multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração (08/11/2011), com base no descumprimento dos prazos determinados pelo Anexo II, Parte 2, item 13, alínea A do Contrato de Concessão, combinado com artigo 18, I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no Processo E-12.020.546/2011;
- Estabelecer que as Concessionárias CEG e CEG RIO devam disponibilizar, aos seus clientes, atendimento em dois turnos de: 07:00 a 12:00h e 12:00h às 18:00h, de segunda à sexta-feira no serviço de Colocação/Retirada/Substituição de Medidores;

[assinatura]

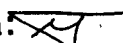
AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.546 / 2011

Data 22/11/2011 Fls.: 56

Rubrica: 



- Determinar que as Concessionárias CEG e CEG RIO apresentem, em 90 (noventa) dias, estudo de viabilidade referente à prestação de todos os serviços obrigatórios, de segunda à sábado, em dois turnos, que será tratado em processo específico, a ser instaurado pela Secretaria Executiva;
- O referido estudo de viabilidade será apreciado pela Câmara de Energia e de Política Econômica Tarifária, sendo, por fim, remetido à análise do Conselho Diretor da AGENERSA;
- Determinar à Secretaria Executiva, 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. 14/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Revisor

ANEXO I

LEI ESTADUAL N.º 3.669/2001

OBRIGA OS FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS, LOCALIZADOS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, A FIXAR DATA E HORA PARA ENTREGA DOS PRODUTOS OU REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS AOS CONSUMIDORES

O Governador do Estado do Rio de Janeiro,

Faço saber que a Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam os fornecedores de bens e serviços, localizados no Estado do Rio de Janeiro, obrigados a fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores.

Parágrafo único – A fixação da data e hora para entrega do produto ou realização do serviço, ocorrerá no ato da sua contratação.

* **Art. 1-A** - O fornecedor afixará em local visível aviso com o seguinte teor: 'É direito do consumidor ter o produto adquirido entregue em dia e hora, pré-estabelecidos no ato da compra, Lei 3669/2001.'

Parágrafo único. Os avisos deverão estar dispostos em folha não inferior ao tamanho A4, impressos em letras com tamanho mínimo de 2cm de altura por 1cm de largura. (Artigo incluído pela Lei nº 5911/2011.)

* **Art. 1-B** O descumprimento ao que dispõe o artigo 1-A da presente Lei acarretará ao comerciante multa no valor de 400 (quatrocentas) UFIR's e o dobro em caso de reincidência, a ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON. (Artigo incluído pela Lei nº 5911/2011.)

Art. 2º - O não cumprimento do disposto no "caput" do art. 1º, implicará em multa de 4.500 UFIR/RJ.

Art. 3º - A não efetivação da entrega do bem ou prestação do serviço na hora marcada sujeitará o infrator a multa equivalente a 100 UFIR/RJ.

Art. 4º - A não efetivação da entrega do bem ou prestação do serviço no dia marcado sujeitará o infrator a multa equivalente a 100 UFIR/RJ por dia de atraso.

Art. 5º - As multas referidas na presente Lei serão aplicadas pelos órgãos de proteção e de defesa do consumidor, mediante provocação do interessado, respeitado o procedimento legal.

Art. 6º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 10 de outubro de 2001.

ANTHONY GAROTINHO
Governador

Publicação DOERJ em 17/10/2001.



AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.546 / 2011

Data 22 / 11 / 2011 Fls.: 58

Rubrica: 



ANEXO II

LEI ESTADUAL N.º 4.934/2006

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS QUE PRESTAM SERVIÇOS PÚBLICOS POR CONCESSÃO OU PERMISSÃO ESTADUAL DE REALIZAR ATENDIMENTO DOMICILIAR COM HORA MARCADA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
D E C R E T A:**

Art. 1º - Ficam obrigadas as Empresas que prestam serviços públicos por concessão ou permissão estadual a realizar atendimento domiciliar com hora marcada.

Parágrafo único - Compreende-se atendimento domiciliar a modalidade de atendimento de rotina, que visa instalar, reparar, transferir, adicionar ou retirar equipamentos e a prestação de serviços que tenham relação com a natureza e função da Empresa Concessionária.

Art. 2º - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das próprias Empresas, não podendo ser repassadas ao consumidor.

Art. 3º - O descumprimento da presente Lei por parte das Empresas Concessionárias, seja pela não observância desta ou por descumprimento do horário acordado com o cliente, poderá acarretar sanções que deverão ser previstas na regulamentação desta Lei.

Art. 4º - Ficam obrigadas as Empresas Concessionárias a emitir mensagem nas contas enviadas aos clientes sobre o teor desta Lei, por no mínimo 12 (doze) meses.

Art. 5º - Fica o Poder Executivo obrigado a regulamentar a presente Lei em prazo máximo de 90 (noventa) dias a partir de sua publicação.

Art. 6º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, em 20 de dezembro de 2006.

DEPUTADO JORGE PICCIANI
Presidente

Publicação DOERJ em 21/12/2006.



ANEXO III

LEI ESTADUAL N.º 3.735/2001

MODIFICA A LEI Nº 3669/2001 FACULTANDO AOS FORNECEDORES A ESTIPULAÇÃO DO PRAZO DE ENTREGA DE BENS E SERVIÇOS POR TURNOS.

O Governador do Estado do Rio de Janeiro,

Faço saber que a Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam os fornecedores de bens ou serviços localizados no Estado do Rio de Janeiro, sem prejuízo do disposto na Lei nº 3669/2001, autorizados a fixar por turnos os horários de entrega de produtos ou serviços aos consumidores.

Art. 2º - Os fornecedores de bens ou serviços poderão estipular no ato da contratação o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite.

§ 1º - O turno da manhã abrange o período de 07:00 hs. às 12:00 hs.

§ 2º - O turno da tarde abrange o período após às 12:00 hs. até 18:00 hs.

§ 3º - O turno da noite abrange o período após às 18:00 hs. até às 23:00 hs.

Art. 3º - Mediante convenção especial entre as partes, em separado e de forma destacada, será possível a contratação da efetivação da entrega de qualquer mercadoria ou serviço no período após às 23:00 hs. até às 07:00 hs.

Art. 4º - A não observância do dia e período designado para a prestação do serviço ou entrega do produto por parte do fornecedor o sujeitará à multa fixada na Lei nº 3669/2001.

Art. 5º - Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 18 de dezembro de 2001.

ANTHONY GAROTINHO
Governador do Estado

Publicação DOERJ em 21/12/2001.



ANEXO IV

SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

Serviços	Prazo	Dias
Colocação/retirada/substituição de medidores	24 horas	Atendimento de 2ª à Sábado no horário de 8 hs até 18 hs.
Entrega de 2 via de conta	24 horas	Central de atendimento: Em até 2 dias (prazo correio).
		Agência: no ato de atendimento.
		Site: 2ª à Sábado (07:00 - 20:00).
		E-mail: Em até 2 dias úteis.
		Carta: Em até 2 dias úteis.
Entrega de declaração negativa de débito	Imediato	Agência: no ato de atendimento.
		E-mail: Em até 2 dias úteis.
		Carta: Em até 2 dias úteis.
		Fax: Em até 2 dias úteis por carta.
Orçamento de ramal	72 horas	Atendimento de 2ª à 6ª feira no horário de 8 hs até 17 hs. Serviço para Construtor.
Corte/religação em instalações existentes	24 horas	Religação por inexistência pagamento: 2ª - 6ª em horário comercial, anotando-se preferência de horário.
		Religação por pagamento: Realização todos os dias, menos domingo.
Verificação de leitura e consumo	72 horas	2ª - 6ª em horário comercial anotando-se preferência de horário.
Aprovação de projetos de instalações internas	72 horas	Atendimento de 2ª à 6ª feira no horário de 8 hs até 17 hs. Serviço para Construtor.
Execução de ramais	30 dias	Não atendimento aos sábados.
Atendimento emergencial em redes e cabines	2 horas	7 dias na semana/24 horas por dia.
Vistoria de instalações internas	72 horas	2ª à 6ª em horário comercial, anotando-se preferência quanto ao horário.
Aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais	48 horas	2ª à 6ª das 06:00 às 22 horas (turno de 06:00 - 14:00 / 14:00 - 22:00) Plantão Sábados ou Domingos 06:00 - 14:00.
Aferição e emissão de laudo de medidores industriais	3 semanas	2ª à 6ª (07:00 - 16:00) Plantão Sábados ou Domingos 07:00 - 15:00.



AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.546 / 2011

Data 22 / 11 / 2011 Fls.: 61

Rubrica: X



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1634

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG e CEG RIO – H orário de
Atendimento dos Serviços Obrigatórios.**

**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-12/020.546/2011,**

DELIBERA:

Art. 1º - Por unanimidade, aplicar à Concessionária CEG, penalidade de Multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração (08/11/2011), com base no descumprimento dos prazos determinados pelo Anexo II, Parte 2, item 13, alínea A, do Contrato de Concessão, combinado com artigo 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no Processo E-12.020.546/2011.

Art. 2º - Por maioria, estabelecer que as Concessionárias CEG e CEG RIO devam disponibilizar, aos seus clientes, atendimento em dois turnos de: 07:00 a 12:00h e 12:00 às 18:00h, de segunda à sexta-feira, no serviço de colocação/retirada/substituição de medidores.

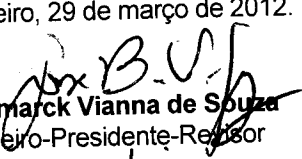
Art. 3º - Por maioria, determinar que as Concessionárias CEG e CEG RIO apresentem, em 90 (noventa) dias, estudo de viabilidade referente à prestação de todos os serviços obrigatórios, de segunda à sábado, em dois turnos, que será tratado em processo específico, a ser instaurado pela Secretaria Executiva.

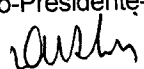
Parágrafo Único. O referido estudo de viabilidade será apreciado pela Câmara de Energia e de Política Econômica Tarifária, sendo, por fim, remetido à análise do Conselho Diretor da AGENERSA.

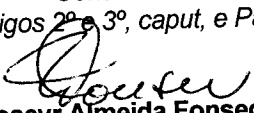
Art. 4º - Por unanimidade, determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET - Câmara de Política Econômica e Tarifária e CAENE - Câmara de Energia, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 14/2010.

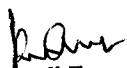
Art. 5º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Revisor


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira
(vencida nos artigos 2º e 3º, caput, e Parágrafo Único)


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
(vencido nos artigos 2º e 3º, caput, e Parágrafo Único)