

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1119

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1119

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA.
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.

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-12/020.053/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor).

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira - Revisora

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.053/2012
Autuação: 11/01/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na
OUVIDORIA. Atendimento Prioritário
- Ocorrência 527331.
Sessão Regulatória: 24 de maio de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através do REQ AGENERSA/SECEX nº. 040, de 11/01/12, em razão da CI OUVID N°. 02/2012, de 11/01/12, que trata da ocorrência registrada sob o nº. 527331, e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente Vera Beatriz Peres do Canto, atendimento prioritário (idosa e deficiente físico), na qual solicita instalação de aquecedor em sua residência.

Através da CI OUVID nº. 02/2012, a Ouvidora solicita a Secretária-Executiva "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 527331, enviada à CEG em 23 de dezembro de 2011 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento a uma solicitação de instalação de aquecedor na residência da Sra. Vera Beatriz Peres do Canto, idosa e cadeirante, que reclama de diversos agendamentos não cumpridos - nove vezes -, com o agravante de que ainda não reside no imóvel e precisa se deslocar de Jacarepaguá para a Barra da Tijuca — de táxi e em voo - a cada novo agendamento".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Nos dias 04 e 09/01/2012, solicitei à Ofgan, via Skype, atenção especial e urgência no atendimento a esta solicitação, principalmente por se tratar de uma cadeirante, mas até hoje ainda não recebi uma resposta oficial da Concessionária, e a cliente continua com seu problema sem solução".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 13/01/2012, pela Secretária-Executiva à OUVIDORIA, solicitando posterior remessa à CAENE para o mesmo procedimento.

Às fls. 11, a Ouvidora desta Agência despacha os autos à CAENE, informando que não há naquela serventia, nenhuma informação adicional a ser juntada no presente.

A Câmara Técnica de Energia, em 13/01/12, ofereceu seu parecer informando que "(...) Em se tratando de uma cliente idosa e cadeirante, o atendimento da Concessionária deveria ser preferencial. (...) O 1º contato da cliente c/a Ouvidoria data de 22/12/11; sendo que a cliente teve vários agendamentos c/a empresa terceirizada não cumpridos, com deslocamentos estafantes para uma senhora de 74 anos e cadeirante". (grifo no original)

[Assinatura]

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro**GOVERNO DO
Rio de
Janeiro**

Assevera a CAENE que "(...) A Ouvidoria da AGENERSA solicitou através da OFGAN que fosse dada especial atenção à cliente por sua condição (idosa e cadeirante)" e "(...) Hoje em contato telefônico c/a cliente, fomos informados que ainda não foi concluído o atendimento (instalação completa do aquecedor) e que na conta mensal da CEG vem descontada a parcela referente à aquisição do aquecedor (12 parcelas)". Por fim, conclui que "(...) houve descumprimento da Cláusula 1ª - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão e dos prazos referentes ao Anexo II - Parte 2 - Item 13".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 17/01/2012, pela Secretária-Executiva à Procuradoria.

Às fls. 13, à Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...) Versa o administrativo sobre a ocorrência nº. 527311, que trata de demora na instalação de gás na casa de cliente com deficiência física e idosa, que, por várias vezes teve que se deslocar do Bairro de Jacarepaguá para o Bairro da Barra da Tijuca, de táxi e em vão, na esperança de ver o agendamento com a Delegatária cumprido".

Por fim, conclui que "(...) Não obstante tal prática contrária ao Contrato de Concessão por parte da Concessionária CEG, verificamos que a Instrução Normativa CODIR Nº. 023 de 05 de Janeiro de 2012¹, publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, na data de 09/01/2012, fls. 10, determina a tramitação prioritária para casos com este, o que foi fielmente cumprido pelos órgãos da Agência Reguladora" e "(...) Embora seja evidente a infringência por parte da Concessionária CEG ao Contrato de Concessão, necessário a oitiva da mesma, em razão do devido processo legal, art. 5º, LIV da Constituição da república Federativa do Brasil.

¹ - ATO DO CONSELHO-DIRETOR
PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DE 09/01/2012
INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº 023

DE 05 DE JANEIRO DE 2012.

DISPÕE SOBRE A PRIORIDADE DE TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS NA AGENERSA PARA MAIORES DE 60 (SESSENTA) ANOS OU PORTADORES DE DOENÇAS GRAVE.

O CONSELHO DIRETOR DA AGENCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO — AGENERSA NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, E TENDO EM VISTAO PROCESSO Nº E-12/020.617/2011

RESOLVE:
ART. 1º - INSTITUIR A FORMA DE TRAMITAÇÃO PRIORITÁRIA DE PROCESSOS E/OU DOCUMENTOS DA AGENERSA, EM QUE FIGURE COMO PARTE OU INTERESSADO:

I- PESSOA COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 (SESSENTA) ANOS;

II - PESSOA PORTADORA DE DEFICIENCIA, FÍSICA OU MENTAL;

III — PESSOA PORTADORA DETUBERCULOSE ATIVA. ESCLEROSE MÚLTIPLA, NEOPLASIA MALIGNA, HANSENÍASE, PARALISIA IRREVERSÍVEL E INCAPAOTANTE, CARDIOPATIA GRAVE, DOENÇA DE PARKINSON, ESPONDILOARTROSE ANQUILOSANTE, NEFROPATIA GRAVE, HEPATOPATIA GRAVE, ESTADOS AVANÇADOS DA DOENÇA DE PAGET (OSTEÍTE DEFORMANTE). CONTAMINAÇÃO POR RADIAÇÃO. SINDROME DE IMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA. OU OUTRA DOENÇA GRAVE, COM BASE EM CONCLUSÃO DA MEDICINA ESPECIALIZADA. MESMO QUE A DOENÇATENHA SIDO CONTRAÍDAAPÓS O INÍCIO DO PROCESSO.

§ 1º A PESSOA INTERESSADA NA OBTENÇÃO DO BENEFÍCIO, JUNTANDO PROVA DE SUA CONDIÇÃO, DEVERÁ REQUERER-LO À AUTORIDADE ADMINISTRATIVA COMPETENTE. QUE DETERMINARÁ AS PROVIDÊNCIAS A SEREM CUMPRIDAS.

§ 2º DEFERIDA A PRIORIDADE, OS AUTOS RECEBERÃO IDENTIFICAÇÃO PRÓPRIA QUE EVIDENCIE O REGIME DE TRAMITAÇÃO PRIORITÁRIA.

ART. 3º CONCEDIDA A PRIORIDADE, ESSA NÃO CESSARÁ COM A MORTE DO BENEFICIADO, ESTENDENDO-SE EM FAVOR DO CÔNJUGE SUPERSTITE. COMPANHEIRO OU COMPANHEIRA. EM UNIÃO ESTÁVEL.

ART. 4º ESTA INSTRUÇÃO NORMATIVA ENTRARÁ EM VIGOR A PARTIR DA SUA PUBLICAÇÃO.

Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca -

Processo E-12/020.053/2012

Página 2 de 6



Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 061 de 19/01/2012, informou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora, encaminhando naquela mesma ocasião cópia do inteiro teor dos autos.

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº 275, de 04/01/12, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado para meu gabinete, destacando a prioridade na tramitação do mesmo.

Às fls. 17/18, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-216/12, de 02/02/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/SECEX nº. 061 de 19/01/2012, esclarecendo que "(...) Com a devida vênia nos cabe a discordar do posicionamento da Agência, esposado até o momento nos autos. Isso porque, a cliente comprou o aquecedor junto a empresa GNS que, embora faça parte do Grupo Gás Natural Fenosa, presta serviços não regulados, não podendo haver apontamentos, por parte da Agência, de descumprimento de Cláusulas do Contrato de Concessão. (...) Tal apontamento só poderia ocorrer no caso da Concessionária CEG prestar serviços correlato, o que não ocorre mais".

Assevera a CEG que "(...) Caso a cliente entenda, enquanto consumidora, que teve seus direitos lesados, deverá buscar a esfera competente para tanto, que não é a regulatória, posto que optou pela compra de equipamento junto à empresa particular (GNS), por sua livre escolha, o que poderia ter feito junto a qualquer outra empresa do mercado. (...) Adicionalmente, a CEG esclarece que, visando a cortesia com a cliente, que também é consumidora de gás natural canalizado, tentou obter junto a empresa GNS maiores esclarecimentos acerca da situação da cliente, oportunidade na qual obteve a informação de que em 19/01/2012, foi instalada a chaminé de 5 e 1/2. Terminal T G arremate de 5 e 1/2 no LS. Vidro retirado para passagem da chaminé, cliente vai contatar um vidraceiro para fazer o corte, o vidro original foi retirado".

Acrescenta a Concessionária que "(...) Diante de tais considerações, evidente que a Concessionária não pode ser penalizada por serviço que não prestou e nem mesmo a GNS pode ser penalizada em via administrativa, posto que presta serviços não regulados, que não estão sob o escopo do contrato de concessão, cujo objeto é o monopólio de distribuição de gás canalizado". Por fim, conclui a CEG que "(...) archive o presente processo, sem julgamento do mérito, considerando que trata de objeto não pertencente à seara regulatória".

Às fls.20/22, consta mensagem eletrônica, via e-mail, encaminhada pela OUVIDORIA ao cliente, na qual solicita a confirmação se foi devidamente atendida pela Concessionária CEG, entretanto, em resposta, a cliente informa que depois de todo trabalho, felizmente já instalaram a chaminé e deram por terminado o serviço.

Em 20/03/12, o processo foi incluído na pauta da sessão regulatória do dia 29/03/12, através da Comunicação Interna AGENERSA/MF 15/12.

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

Entretanto, no dia 27/03/12, a Concessionária protocolizou a correspondência DIJUR-E-595/12, solicitando a retirada do processo da pauta da sessão, sob o fundamento de que *"(...) possui relevantes argumentos jurídicos que devem ser considerados quando do julgamento do processo em questão. Tais argumentos estão contidos no Ilustre Parecer elaborado pelo renomado jurista Dr. Carlos Roberto Siqueira Castro, que segue em anexo"*.

Em 29/03/12, dia da sessão regulatória, considerando que não disporia de tempo hábil para analisar os argumentos na missiva expostos e em respeito à solicitação da Concessionária, decidi pela retirada do processo da pauta e, logo após, encaminhei-o à Procuradoria desta Agência, visando o devido pronunciamento daquela serventia em relação aos argumentos da Concessionária.

No parecer juntado pela Concessionária, após expor seus argumentos, concluiu que:

"(...)

(a) as atividades oferecidas pela Gás Natural Serviços não integram o conceito de serviço público de distribuição de gás canalizado, constituindo, portanto, atividades econômicas em sentido estrito, desenvolvidas com lastro no princípio constitucional da livre iniciativa e em regras de direito privado;

(b) as competências detidas pela AGENERSA encontram-se delimitadas na Lei estadual nº 4.556/2005 e se resumem ao acompanhamento e à fiscalização das concessões de serviço público de energia e de saneamento;

(c) as atividades desenvolvidas pela Gás Natural Serviços não podem ser caracterizadas como atividades correlatas, por não serem exploradas pela concessionária, ou por subsidiária sua, limitando-se o seu vínculo com a concessionária ao sistema de cobrança;

(d) a execução das atividades dispostas no grupo a do Anexo II, Parte 2, do contrato de concessão, são inerentes à prestação do serviço público e, portanto, podem ser, em tese, fiscalizadas pela AGENERSA, por dependerem exclusivamente da atuação da concessionária;

(e) a execução das atividades dispostas no grupo b do Anexo II, Parte 2, do contrato de concessão, por parte da concessionária, dependerá de seu exclusivo juízo de oportunidade e conveniência, não podendo ser exigida pelo Estado, nem fiscalizada pela AGENERSA;

f) caso se admita, por mero exercício argumentativo, a legitimidade da atuação da AGENERSA relativamente às atividades elencadas no grupo "b" do dito Anexo II, Parte 2, esta deverá se resumir, exclusivamente, à fiscalização do cumprimento dos prazos estabelecidos".

A Procuradoria, no parecer confeccionado pela Dra. Flavinie Meghy, rechaça os argumentos apresentados pela Concessionária. A seguir, reproduzo partes do citado parecer: *"(...) a presente consulta versa sobre a responsabilidade jurídica da Concessionária CEG pelas falhas nos serviços prestados pela empresa GNS ou qualquer outra empresa que preste tais serviços em regime de parceria, preposição, terceirização e afins"*.

[Assinatura]

Ressalta que "(...) a legislação consumerista, Código de Defesa do Consumidor (CDC) consagrou a teoria do risco do empreendimento, art. 14 CDC, no sentido de que todo aquele que venha exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever imanente de responder pelos eventuais vícios ou defeitos decorrentes da prestação de bens ou serviços fornecidos, independentemente de culpa".

Colaciona a Procuradoria farta jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que, na mesma linha de raciocínio daquela serventia, dispõe sobre a matéria.

Esclarece a Procuradoria que "(...) No caso dos autos, além do entendimento reiterado da jurisprudência, fere a lógica do razoável eventual alegação de exclusão de responsabilidade de terceirizadas ou parceiras afins que executam serviços puramente contratuais, ou seja, prestam diretamente serviços públicos, porque traduzem em verdade longa manus do Poder Público".

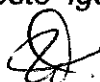
Entende "(...) inadmissível eventual escusa das concessionárias, prestadoras de serviços públicos, no que se refere à responsabilidade jurídica pela inadequada prestação dos serviços públicos prestados por tais parceiras, especialmente porque, tratando-se de prestação de serviços públicos, o CDC, por meio do art. 22, é claro no sentido de dispor que "os órgãos públicos, por si ou suas empresas,, concessionárias ou permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes e, quanto aos essenciais, contínuos."

Por outro lado, lembra que "(...) vigora no ordenamento jurídico brasileiro a regra da responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços públicos, conforme §6º, art. 37 CRFB e art. 14 CDC, no sentido de que subordinam-se às regras traçadas pela legislação quanto à responsabilidade civil pelos danos causados aos consumidores".

Ressalta, ainda, que "(...) a empresa, concessionária de serviço público, ao contratar com o Poder Público, assume a responsabilidade social de comprometimento com a coletividade na prestação qualitativa do serviço público delegado. Em decorrência, é perfeitamente lógico, razoável e proporcional a regra da responsabilidade civil objetiva dessas empresas, notadamente porque o princípio da prestação do serviço público adequado representa garantia constitucional para os usuários".

"De fato, o serviço delegado é prestado em favor da coletividade. Logo, maior cuidado deve assumir o prestador desses serviços na contratação de empresas parceiras, pois compete-lhe zelar sempre pelo alvo mais importante da concessão: a prestação de serviço adequado, já que foi ele quem assumiu diretamente o comprometimento com o Poder Público na prestação eficiente do serviço delegado".

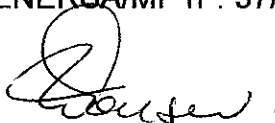
Por fim, se posicionou a Procuradoria "(...) não se tratar das hipóteses de excludentes de responsabilidade definidas pelo §3º, art. 14 CDC, que a Concessionária CEG é responsável pela inadequada prestação dos serviços públicos prestados pela empresa GNS ou qualquer outra empresa que preste igualmente tais serviços em regime de parceria, preposição, terceirização e afins".



Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº 54/12 em 12/04/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Através do escritório Siqueira Castro Advogados, a Concessionária protocoliza a petição, datada de 17/04/12, requerendo à esta Relatoria a retirada do presente processo da pauta da Sessão Regulatória do dia 19/04/12, o que foi deferido e informado por meio do ofício AGENERSA/MF nº. 57/12.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.053/2012
Autuação: 11/01/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na
OUVIDORIA. Atendimento
Prioritário - Ocorrência 527331.
Sessão Regulatória: 24 de maio de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ocorrência registrada em 22/12/11 na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 527331, e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sra. Vera Beatriz Peres do Canto, na qual solicita instalação de aquecedor em seu apartamento.

Inicialmente cabe esclarecer que a tramitação deste processo foi procedida de forma prioritária, a teor do artigo 1º da Instrução Normativa CODIR sob o nº. 23, em razão de a cliente ser idosa e deficiente física.

Consta na ocorrência que a Cliente reclama de diversos agendamentos não cumpridos em sua casa por parte da Concessionária, acrescenta que não reside no imóvel e precisa se deslocar de Jacarepaguá para a Barra da Tijuca, de táxi e, em vão, a cada novo agendamento.

Registre-se o esforço despendido por nossa Ouvidoria, visando solucionar esta ocorrência de forma ágil, considerando a tramitação preferencial, porém assevera aquela serventia que não recebeu uma resposta da Concessionária.

A Câmara Técnica desta Agência, em seu parecer, considera o descumprimento pela Concessionária da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão¹ e dos prazos referentes ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A².

¹ 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.

² - **PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ♦ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ♦ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ♦ 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(2);
- ♦ execução de ramais, 30 dias(3);
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

A Procuradoria desta Agência corroborou integralmente com o pronunciamento da CAENE, entendendo que quando não se tratar das hipóteses de excludentes de responsabilidade definidas pelo §3º, artigo 14 do CDC³ (Código de Defesa do Consumidor), a Concessionária CEG é responsável pela inadequada prestação dos serviços públicos prestados pela empresa GNS (Gás Natural Service) ou qualquer outra empresa que preste igualmente tais serviços em regime de parceria, preposição, terceirização e afins, concluindo, ao final, pela aplicação de sanções.

Segundo a nossa Procuradoria revela-se inadmissível eventual escusa das Concessionárias, prestadoras de serviços públicos, no que se refere à responsabilidade jurídica pela inadequada prestação de serviços públicos prestados por tais parceiras, especialmente porque, tratando-se de prestação de serviços públicos, o CDC, por meio do artigo 22, é claro no sentido de dispor que *"os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias ou permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes e, quanto aos essenciais, contínuos."*

Em suas considerações, a Concessionária ressalta que a Cliente comprou o aquecedor junto à empresa Gás Natural Serviços S/A (GNS), que, embora faça parte do mesmo grupo, é uma firma privada e independente e a Concessionária não detém completa informações sobre as operações realizadas por aquela.

Acrescenta a Concessionária que o serviço foi realizado em 19/01/2012, fato este confirmado pela cliente, via e-mail, com a nossa Ouvidoria, ou seja aproximadamente um mês da abertura da ocorrência.

Em 27/03/12, a Concessionária protocolizou a correspondência DIJUR-E-595/12, solicitando a retirada do processo da pauta da Sessão Regulatória do mês de março, sob o fundamento de que *"(...) possui relevantes argumentos jurídicos que devem ser considerados quando do julgamento do processo em questão. Tais argumentos estão contidos no ilustre parecer⁴ elaborado pelo renomado jurista Dr. Carlos Roberto Siqueira Castro (...)".*

³ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

⁴ "(...) **CONCLUSÃO** (...) é jurídico afirmar que:

(a) as atividades oferecidas pela Gás Natural Serviços não integram o conceito de serviço público de distribuição de gás canalizado, constituindo, portanto, atividades econômicas em sentido estrito, desenvolvidas com lastro no princípio constitucional da livre iniciativa e em regras de direito privado;

(b) as competências detidas pela AGENERSA encontram-se delimitadas na Lei estadual nº 4.556/2005 e se resumem ao acompanhamento e à fiscalização das concessões de serviço público de energia e de saneamento;

Em 29/03/12, dia da sessão regulatória, considerando que não disporia de tempo hábil para analisar os argumentos na missiva expostos e em respeito à solicitação da Concessionária, decidi pela retirada do processo da pauta.

Através do escritório Siqueira Castro Advogados, a Concessionária, mais uma vez, protocoliza a petição, datada de 17/04/12, requerendo a esta Relatoria a retirada do presente processo da pauta da Sessão Regulatória do dia 19/04/12, o que foi deferido e informado por meio do ofício AGENERSA/MF nº. 57/12.

Destaco que parte da matéria sustentada nestes autos foi alvo de enfrentamento pela Conselheira (Processo nº. E-12/020.49/2010) Darcília Leite, onde expôs de forma minuciosa em seu voto de vista os argumentos apresentados pela Concessionária, referida proposição foi seguida, por maioria, pelo Conselho-Diretor desta Agência, por isso, mais uma vez filio-me daquele entendimento e peço permissão para utilizá-lo como fundamento do meu voto.

Os argumentos da Concessionária relativos à compra junto a sua parceira GNS não poderão prosperar, na medida em que a percepção de seus clientes, quando ofertados daquele produto, diga-se de passagem, na própria fatura mensal da Delegatária, é naturalmente de que estão adquirindo o produto da própria CEG. Assim, há, sem sombra de dúvida, uma confusão entre a Concessionária CEG e a GNS aos olhos do consumidor.

Tanto é verdade que quando ocorre algum vício na prestação do serviço ofertado, a reclamação é realizada junto àquela Concessionária e em outras ocasiões à Ouvidoria desta Agência, trazendo a evidência de uma atividade realizada exclusivamente pela CEG.

Entendo que a resolução deste processo regulatório passa pela análise do Contrato de Concessão firmado entre o Poder Concedente Estadual e a Concessionária CEG, considerando que a atuação da AGENERSA, de natureza infra-contratual, deva observar os diversos dispositivos constantes naquele instrumento concessivo.

[Assinatura]

(c) as atividades desenvolvidas pela Gás Natural Serviços não podem ser caracterizadas como atividades correlatas, por não serem exploradas pela concessionária, ou por subsidiária sua, limitando-se o seu vínculo com a concessionária ao sistema de cobrança;

(d) a execução das atividades dispostas no grupo a do Anexo II, Parte 2, do contrato de concessão, são inerentes à prestação do serviço público e, portanto, podem ser, em tese, fiscalizadas pela AGENERSA, por dependerem exclusivamente da atuação da concessionária;

(e) a execução das atividades dispostas no grupo b do Anexo II, Parte 2, do contrato de concessão, por parte da concessionária, dependerá de seu exclusivo juízo de oportunidade e conveniência, não podendo ser exigida pelo Estado, nem fiscalizada pela AGENERSA;

f) caso se admita, por mero exercício argumentativo, a legitimidade da atuação da AGENERSA relativamente às atividades elencadas no grupo "b" do dito Anexo II, Parte 2, esta deverá se resumir, exclusivamente, à fiscalização do cumprimento dos prazos estabelecidos".

Assim, embora a Cláusula Primeira⁵ restrinja o serviço público delegado à exploração de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, não se pode deixar de atentar para as demais cláusulas.

Apesar do serviço reclamado, objeto destes autos, demora no atendimento a uma solicitação de instalação de aquecedor na residência do cliente, não ser objeto essencial da Concessão, conforme acima exposto, referida atividade é notoriamente praticada pela Concessionária, bem como se encontra inserida na Cláusula Treze - Disposições Gerais⁶, que prevê expressamente a possibilidade de cobrança por tal serviço.

Por isso e, considerando que a competência desta Agência é detalhada pela Lei 4556/2005, que dispõe a sua finalidade de exercer o poder regulador, basicamente através do estabelecimento de práticas e do acompanhamento dos contratos de concessões e permissões de serviços públicos concedidos, no caso específico o de fornecimento de gás natural canalizado, exercido pela Concessionária CEG, o argumento apresentado pela Delegatária em relação à incompetência da AGENERSA cai por terra.

A prestação do serviço acessório de atendimento técnico pela CEG, como atividade adicional subsumida ao direito privado que é, encontra o princípio da livre iniciativa garantia constitucional à sua liberdade empresarial. Não se deve, contudo, enxergar na previsão constitucional rigidez ao princípio da livre iniciativa, não sendo demais afirmar que malgrado sujeitar-se às regras do direito privado, em hipóteses específicas o exercício de atividade acessória ao serviço público concedido pode e deve sofrer restrição por parte do Ente Regulador.

[Handwritten signature]

⁵ "(...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos Serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto no 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997".

⁶ "CLÁUSULA TREZE - DISPOSIÇÕES GERAIS

Além das demais regras constantes do presente contrato, os serviços obedecerão ainda às seguintes disposições:

(...) III - além das tarifas, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar por outros serviços, tais como: a assistência técnica aos consumidores, a transferência de nome em contas de gás, a colocação e o reparo de ramais e instalações internas e o remanejamento de tubulações.

(...)

VIII --- a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar do consumidor os custos da instalação dos equipamentos e acessórios de ligação requeridos pelo serviço, disso não resultando participação do consumidor nas instalações da CONCESSIONÁRIA".

O serviço concedido, dotado de natureza pública e, portanto revestido do caráter da essencialidade, não pode sofrer qualquer prejuízo em razão dessa atividade adicional, casos nos quais justifica a interferência da respectiva Agência Reguladora, mesmo que, repita-se, tal atividade não seja o objeto da Concessão.

Em que pese o fato de a venda e instalação de aquecedor não constituir serviço público, nem tampouco prejudicar a sua prestação, verifica-se que, na hipótese dos autos, tendo sido solicitado à Concessionária – que, por disposição contratual, constante no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviço Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), deve prestá-lo em 48 (quarenta e oito horas) -, impõe-se a atuação desta AGENERSA na sua função fiscalizadora, já que tem a atribuição legal de zelar pelo cumprimento dos termos lá dispostos.

Friso, ainda, que matéria abordada nos autos já foi alvo da Deliberação nesta Autarquia (AGENERSA 979/12⁷), através do Processo Regulatório E-12/020.365/2011 de relatoria do Conselheiro Roosevelt Brasil, que considerou a Concessionária responsável pelas falhas nos serviços concedidos prestados pela GNS, ou tais serviços em regime de parceria, preposição, terceirização e afins.

Neste contexto, pode inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95⁸, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como o Código de Defesa do Consumidor, onerando o usuário, consequentemente, não executando-os com a devida eficiência.



⁷ Publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro
Parte I – 24 de fevereiro de 2012
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 979

DE 03 DE FEVEREIRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG – INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, CONVERSÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS DE GÁS. 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-12/020.365/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que a Concessionária CEG é responsável pelas falhas nos serviços concedidos prestados pela GNS, ou por qualquer outra empresa que preste tais serviços em regime de parceria, preposição, terceirização e afins;

Art. 2º. Baixar o processo em diligência para que a Ouvidoria informe quais ocorrências não foram solucionadas e, em relação a cada uma delas, solicite a abertura de processo regulatório para que seja fiscalizada a adequada prestação dos serviços.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

⁸ **CAPÍTULO II**

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de JaneiroGOVERNO DO
Rio de
Janeiro

Conforme já é do conhecimento (Cláusula Quarta, § 1º, item 5), a Concessionária, ao delegar à GNS a execução de seus serviços, assume inteira responsabilidade pelo ato de seus empregados, prepostos ou até pelas empresas que prestam serviços de sua competência, como é o presente caso.

Por isso, entendo que ficou configurada cabalmente a culpa da Concessionária, através da empresa Gás Natural Serviços S/A, em razão da ausência de compromisso para execução de serviço na residência da cliente.

Entendo, também, como infração o não atendimento à Ouvidoria desta Agência, merecendo, da mesma forma, aplicação de penalidade.

Por todo o exposto e, considerando a inobservância de prazos por parte da Concessionária, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21ⁱ do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16ⁱⁱ, IVⁱⁱⁱ, e art. 18^{iv}, I^v, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos a reclamação da cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

i - "(...) 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."

"(...) 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".

§1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

4. prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

5. assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

9. realizar programas de treinamento de seus recursos humanos, de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido;

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

21. atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.

ii - Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:
(...)

iii - IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

iv - Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
(...)

v - I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;



Processo nº. E-12/020.053/2012.
Data de Autuação 11 de janeiro de 2012.
Concessionária CEG.
Assunto Ocorrência registrada na Ouvidoria¹.
Sessão Regulatória 19 de junho de 2012.

Voto de Vista

Requeri vista deste feito na Sessão Regulatória de 24 de maio de 2011, valendo-me da prerrogativa disposta no art. 73 do Regimento Interno desta Agência.

No intuito de rememorar o conteúdo dos autos e, assim, contribuir para a votação que ora se reinicia, faço, primeiramente, um resumo dos fatos.

Trata-se de processo instaurado para análise da ocorrência nº. 527.331², registrada na Ouvidoria desta AGENERSA por usuária dos serviços prestados pela Concessionária CEG, cuja reclamação refere-se à "(...) demora no atendimento a uma solicitação de instalação de aquecedor (...)".

Instadas a se manifestarem, CAENE e Procuradoria desta Autarquia entenderam pela existência de descumprimento contratual, esta última forte na tese de que a Concessionária é responsável, *in casu*, pelos serviços prestados por seus parceiros, prepostos, terceirizados e afins, embasando-se, pois, nos preceitos dispostos no Código de Defesa do Consumidor.

Segundo aquele Órgão Jurídico, *"No caso dos autos (...) fere a lógica do razoável eventual alegação de exclusão de responsabilidade de terceirizadas ou parceiras afins que executam serviços puramente contratuais, ou seja, prestam diretamente serviços públicos, porque traduzem em verdade longa manus do Poder Público."*

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.053/2012

Data 11/01/2012 Fls.: 103

Rúbrica: 

u

¹ Atendimento prioritário.

² Submetida à SECEX através da CI OUVID Nº. 02/2012, de 11 de janeiro de 2012, acostada às fls. 03.

Em sua defesa, a CEG rechaça o cometimento de descumprimento contratual, sob a alegação de que "(...) a cliente comprou o aquecedor junto a empresa GNS que, embora faça parte do Grupo Gás Natural Fenosa, presta serviços não regulados, não podendo haver apontamentos, por parte da Agência, de descumprimento de Cláusulas do Contrato de Concessão", bem assim de que "(...) não pode ser penalizada por serviço que não prestou e nem mesmo a GNS pode ser penalizada em via administrativa, posto que presta serviços não regulados, que não estão sob o escopo do contrato de concessão, cujo objeto é o monopólio de distribuição de gás canalizado".

Apreciando a matéria, o i. Conselheiro-Relator proferiu o voto de fls. 85/90 no qual entendeu ser o serviço objeto da reclamação em baila estranho àquele concedido à CEG, o que, entretanto, não foi suficiente para afastar sua conclusão de responsabilidade da mesma pela "(...) ausência de compromisso para execução de serviço (...)" então prestado pela Gás Natural Serviços - GNS, invocando, para tanto, a solidariedade prevista na Cláusula Quarta, §1º, item 5 do Contrato de Concessão³.

Assim sendo, e uma vez estreme de dúvida o que diz respeito à natureza eminentemente privada que reveste o serviço de assistência técnica prestado pela CEG - entendimento já sedimentado nesta AGENERSA -, passo a abordar a incompetência para interferência desta Agência Reguladora quando do seu exercício pela empresa privada em questão, para o que rememoro meu entendimento firmado no voto prolatado nos autos do regulatório E-12/020.514/2011, por ocasião da Sessão Regulatória ocorrida em 24/05/2012, então seguido a unanimidade por este Conselho-Diretor:

"(...) partindo da premissa de que tal atividade não constitui serviço público, passando ao largo da necessidade de delegação pelo Poder Público, conclui-se pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido à livre iniciativa, prestado

u

³ "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 os recursos humanos adequadamente habilitados.

§1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

5 - assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos."

por pessoa jurídica não pertencente ao rol das concessionárias sob sua regulação."

Esclarecida a impossibilidade de atuação desta AGENERSA no que se refere ao serviço de assistência técnica prestado pela GNS e analisando a conduta da Concessionária em relação ao presente caso, entendo que cabe a aplicação de penalidade em face da CEG.

Isso porque de acordo com o que consta no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), é obrigação da Concessionária prestar o serviço de assistência técnica ao qual, *in casu*, e corretamente, entende não regulado por esta AGENERSA, já que executado por empresa privada.

Tal matéria, diga-se, já foi esmiuçada no bojo do processo E-12/020.449/2010, cujos fundamentos, inclusive, foram reproduzidos nos autos do processo E-12/020.514/2011, de sorte que revela-se desnecessário sua transcrição, mas não a da conclusão de que o "(...) Contrato de Concessão em seu Anexo II, exige que, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a Concessionária esteja 'apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima' (...)".

Portando, inafastável o dever desta Autarquia de exigir que a prestação de serviço de assistência técnica seja disponibilizada pela Concessionária - eis que a faculdade prevista no Contrato de Concessão se dirige ao usuário -, exercendo, nesse *mister*, sua competência fiscalizadora.

E é com base nessa construção lógica que se conclui por um descumprimento contratual, uma vez que ao ser procurada por usuário pretendendo a execução de serviço de assistência técnica a Concessionária deve prestá-lo, não permitindo o Contrato de Concessão que decline de tal obrigação para indicar empresa parceira.

Tal conduta pode indicar, inclusive, inaceitável manobra com vistas a esquivar-se da incidência do art. 11 da Lei nº. 8.987/95, única norma legal que prevê a possibilidade HL

do exercício de atividades acessórias no âmbito das Concessões, mas não sem dispor sobre a necessidade de reversão dos lucros auferidos a esse título em prol da modicidade tarifária.

Ora, considerando a afirmativa da própria CEG de que - *assim como ela* - a empresa Gás Natural Serviços - GNS é integrante do Grupo Gás Natural Fenosa, não é demais concluir que a proposta empresarial de ambas converge à satisfação financeira do referido Grupo.

Em outras palavras, ainda que decorrentes da execução de serviços com naturezas distintas - *uma pública e outra privada* - o lucro auferido por cada qual é convertido em favor do Grupo Natural Fenosa.

Acontece que, no âmbito das Concessões, e por força do disposto no já mencionado art. 11 da Lei nº. 8.987/95, esse lucro deve ser revertido em prol da modicidade tarifária, o que não ocorre, todavia, quando angariado pela GNS, já que não se trata de Concessionária de Serviço Público.

Com isso em mente, forçoso concluir que é interesse empresarial do Grupo Gás Natural Fenosa que tal serviço de assistência técnica - *já que subsumido ao princípio da livre iniciativa* - seja prestado pela Gás Natural Serviços em detrimento da Concessionária, eis que, assim, tal receita será integralmente recepcionada por ele.

Portanto, se é certo que esta Autarquia não é competente para regular aquele serviço supostamente mal prestado pela GNS, por outro turno falhou a CEG ao não prestá-lo por conta própria, conforme determinado no Instrumento Contratual firmado com o Estado do Rio de Janeiro.

Por fim, e não obstante o procedimento adotado pela CEG de cobrança, no bojo de sua conta de consumo, dos serviços executados pela GNS - *informação prestada pela própria Concessionária na correspondência DIJUR-E-699/12* -, entendo inoportuno avaliar a correção de tal conduta nestes autos, haja vista a determinação constante nos autos do processo nº. E-12/020.514/2011 de abertura de processo específico, com o propósito de avaliar a "parceria" entre a CEG e a GNS. U

Rúbrica: 

Superado esse ponto, e porque igualmente suscitado como justificativa à aplicação da penalidade de multa sugerida no voto ora revisado, conveniente avaliar a conduta da CEG também no que se refere ao atendimento prestado à Ouvidoria desta AGENERSA, de modo que trago à voga, por oportuno, o entendimento manifestado pelo i. Conselheiro-Relator a esse respeito. *In verbis*:

"Registre-se o esforço despendido por nossa Ouvidoria, visando solucionar esta ocorrência de forma ágil, considerando a tramitação preferencial, porém assevera aquela serventia que não recebeu uma resposta da Concessionária."

Em que pese tal posicionamento, é possível verificar que as conversas entre as Ouvidoras desta AGENERSA e da CEG denotam que a Concessionária, sempre que perguntada, prestou os esclarecimentos necessários de maneira tempestiva, no mais das vezes, inclusive, no mesmo minuto da indagação.

Apesar de não haver, por parte da Ouvidora desta AGENERSA, menção expressa à qualquer descumprimento de norma pela Concessionária, a mesma não deixou de abordar o assunto. Vejamos o que disse⁴:

"Nos dias 04 e 09/01/2012, solicitei à Ofgan, via Skype, atenção especial e urgência no atendimento a esta solicitação, principalmente por se tratar de uma cadeirante, mas até hoje ainda não recebi uma resposta oficial da Concessionária, e a cliente continua com seu problema sem solução."

Percebe-se, pois, que a Ouvidora reclama a ausência de resposta "oficial" da Concessionária, sugerindo, com isso, a existência de outras respostas que, sem esclarecer o motivo, entendeu como não oficiais.



⁴ No bojo da CI OUVID Nº. 02, de 11/01/2012 - fls. 03.

Desta feita, seja em razão de não se constatar irregularidade na conduta da Concessionária às fls. 06/08, seja porque houve alguma resposta, entendo não haver descumprimento da CEG no que se refere ao atendimento prestado à Ouvidoria desta AGENERSA, devendo-se ressaltar, ademais, que a falta de solução ao caso reclamado, que inclusive gerou a instauração deste feito, não pode se confundir com recusa da Concessionária em responder as indagações da Ouvidoria.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI⁵ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor).

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o Voto.



Darcília Leite

Conselheira-Revisora

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.053/2012

Data 11/01/2012 Fls.: 108

Rúbrica: 

⁵ "Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo: VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido."

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.053/2012

AGENERSA

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

Data 11/01/2012 Fls.: 109

Rúbrica: H



DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1119

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências Registradas na
Ouvodoria. Atendimento Prioritário.**

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 n.º. E-12/020.053/2012, por unanimidade,

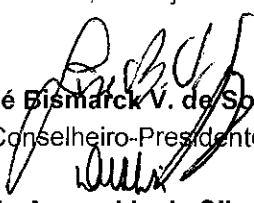
DELIBERA:

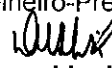
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor).

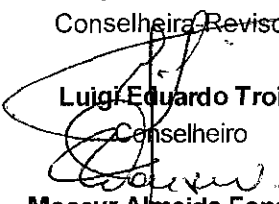
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

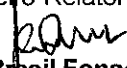
Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Revisora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro