

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1193

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1193

DE 26 DE JULHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE
CLÁUSULA CONTRATUAL OCORRÊNCIA Nº. 525957.

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-12/020.603/2011, 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 não atendimento da solicitação de verificação de leitura de consumo e realização de vistoria de instalações internas, relatada na Ocorrência no. 525.957, nos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

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 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Determinar à Concessionária CEG que, no prazo de 10 (dez) dias, informe sobre o pagamento das faturas dos meses de julho a dezembro de 2011 pelo usuário e seus respectivos valores.

Art. 6º - Determinar a CAENE que, em conjunto com a CEG, mais uma vez faça contato com o usuário, com vistas a agendar vistoria nas instalações internas de sua residência, alertando-o sobre a necessidade de verificar, inclusive, eventual existência de vazamento de gás e os riscos decorrentes.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira - Relatora

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº. E-12/020.603/2011
Data de Autuação 09/12/2011
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência nº 525957.
Sessão Regulatória 26/07/2012.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.603/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 43

Relatório

Rúbrica: 

Trata-se de processo instaurado¹ tendo em vista a CI OUVID nº. 90/2011², por meio da qual a Ouvidoria desta Agência informa listagem das ocorrências registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias sem resposta das Concessionárias, dentre elas a ocorrência nº. 525.957³.

Consta, às fls. 08, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 271, de 20/12/2011, onde se verifica a distribuição deste feito à minha Relatoria.

Por meio do despacho de fls. 09, o processo é encaminhado ao meu Gabinete, que o remete à CAENE, tendo aquela Câmara Técnica solicitado à Ouvidoria da AGENERSA que buscasse junto ao usuário "(...) os protocolos de atendimento", o que é providenciado pela Ouvidoria mediante a correspondência eletrônica de fls. 11, não respondida pelo cliente, sendo o feito devolvido àquela Câmara Técnica em 09/03/2012⁴.

Consta às fls. 12, parecer da CAENE Parecer⁵, pelo qual considera o atendimento da CEG ao cliente "(...) não satisfatório, (...) em descumprimento à Cláusula Primeira - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão" e .

¹ Mediante o REQ AGENERSA/SECEX nº.356/2011, de 09/12/2011, fls. 02. Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 665, de 15/12/2011 (fls. 07 - recebido pela CEG em 19/12/2011), a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo.

² De 08/12/2011 - fls. 03/04; histórico da ocorrência às fls. 05/06.

³ "Em 19/10/2011 - Cliente costumava pagar suas contas de gás com valor entre R\$ 40,00 e R\$ 60,00, aproximadamente. Informa que mora somente com sua esposa, sai pela manhã e retorna às 11 horas da noite, e que, para a sua surpresa, recebeu sua conta do mês de agosto com um valor muito alto, e em seguida a do mês de setembro com o valor de R\$ 226,32. Já reclamou várias vezes com a CEG, que se comprometeu a fazer uma vistoria nos dias 17 e 18 do corrente mês, porém não compareceram. Não concorda em pagar as contas e aguarda um breve pronunciamento por parte da CEG; Em 31/10/2011 - Complemento (...) Cliente informa que a CEG marcou uma vistoria no sábado e não compareceu. Aguarda solução junto à AGENERSA, visto já ter feito uma reclamação no dia 19/10/2011 e ainda não foi resolvido o problema. Informa que remarcaram a vistoria para o dia 03/10 e, como trabalha, ficou vários dias à disposição da cia, ausentando-se do trabalho, sem ter havido comparecimento. Solicitou o reagendamento no dia 05/10 (sábado), o que foi negado. Solicita mais uma vez a esta agência verificação e solução o mais rápido possível; Em 21/11/2011 - Cliente permanece sem resposta, informa muita insatisfação por parte desta agência. Solicita providências urgentes".

⁴ Despacho de fls. 10.

⁵ Encaminhado ao meu Gabinete em 09/04/2012 - fls. 12.

aponta o "Descumprimento do prazo referente ao Anexo II - Parte 2 - Item 13 A (Prazos de atendimento aos usuários - serviços obrigatórios)".

Mediante Ofício⁶, a assessoria deste Gabinete aponta prazo para manifestação da CEG, o que é providenciado por meio da correspondência DIJUR-E-742/2012⁷, na qual a Concessionária informa que "Em duas oportunidades houve desencontro dos técnicos à serviço da Concessionária com o solicitante"; que "(...) após tal fato, foram realizadas diversas tentativas de contato com o cliente para agendar exame de medidor, porém sem sucesso por parte da Concessionária"; registra que "(...) lamenta o ocorrido, pois apesar do caráter fortuito da situação em tela, a mesma configurou algum tipo de aborrecimento para o cliente, conforme relato do mesmo"; esclarece que "(...) a confirmação do consumo, objeto da solicitação do cliente, foi deveras realizada através de verificação de leitura realizada em novembro/11, de modo que restou claro que as leituras no imóvel são reais e devidas"; que "(...) possivelmente a alteração no consumo percebido pelo cliente tenha se dado pelo fato de que agosto, o mês em que o cliente reparou a disparidade, trata-se de mês compreendido na estação do inverno, a qual, conforme é cediço, é período em que ordinariamente são registradas quedas na temperatura, com o consequente aumento da utilização do gás natural como fonte de geração de energia calorífica"; entende que "(...) se encontra exaurida a finalidade do presente processo, de forma que requer que suas razões sejam acolhidas pelo e. Conselho Diretor desta respeitada Agência Reguladora com o consequente encerramento do feito, sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor da Concessionária".

Instada a se manifestar⁸, a CAENE encaminha à CEG o Ofício CAENE nº. 080/12⁹, pelo qual solicita que a Concessionária informe se "(...) foi observado o escapamento de gás na instalação interna do cliente, quando da vistoria realizada em Novembro/2011, pois houve uma desconformidade entre as leituras".

Em resposta, a CEG envia a correspondência DIJUR-E-771/12¹⁰, através da qual esclarece que "(...) o consumo foi confirmado através da verificação de leitura realizada em novembro/11"; que "As leituras no imóvel são reais, além disso, foi identificado queda de consumo após a reclamação do valor da fatura/consumo real"; informa o histórico do imóvel¹¹ e relata estar "(...) à disposição, caso o cliente, queira marcar o exame através da Ouvidoria da CEG ou Agência Reguladora". *u*

⁶ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 025, de 10/04/2012 - fls. 13 - recebido pela CEG na mesma data.

⁷ Fls. 14/15 - protocolizada nesta AGENERSA em 20/04/2012.

⁸ Em razão do despacho de fls. 15v.

⁹ De 25/04/2012 - fls. 16, recebido pela CEG em 26/04/2012.

¹⁰ Fls. 17, protocolizada nesta Agência em 27/04/2012.

¹¹ "2011/12 - R\$ 27,00; 2011/11 - 26,00; 2011/10 - R\$ 27,00; 2011/09 - R\$ 27,00; 2011/08 - R\$ 41,00; 2011/07 - R\$ 9,00".

Na data de 14/05/2012, a CAENE encaminha à CEG novo ofício¹², pelo qual solicita que seja agendada "(...) uma vistoria nas ramificações internas do reclamante em questão e posteriormente enviar laudo da vistoria a esta CAENE"; tendo a Concessionária, em 17/05/2012, informado¹³ que "(...) durante os 3 dias [concedidos] por esta CAENE, tentou-se contato com o cliente. Sr. João Arraiz, (...) para agendar vistoria, sendo que o mesmo, não desejou fazer o agendamento".

Em 18/05/2012, a CAENE encaminha o feito à Ouvidoria¹⁴, solicitando pronunciamento daquele órgão que, na mesma data, o devolve¹⁵ informando que "(...) nos dias 22/12/11, 02/03/12 e 18/05/12, enviei emails ao cliente reclamante da ocorrência 525957, sem nunca ter recebido nenhuma resposta"; relata que, após constatar que o último e-mail enviado não foi entregue, tentou "(...) contato telefônico com o cliente para confirmar seu endereço eletrônico"; sem sucesso, vez que "(...) ele interrompeu a ligação e, em seguida, não mais atendeu aos diversos chamados"; ressalta que "(...) a CEG, na resposta à ocorrência enviada a esta Ouvidoria em dezembro/11, também informou que não conseguiu contato telefônico com o cliente, na tentativa de agendar um Exame de Medidor no imóvel".

Às fls. 25, a CAENE apresenta despacho, no qual aponta que "A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, parágrafo 3º e o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria em instalações internas, 72 horas"; informa que "(...) esta CAENE entrou em contato com o cliente via telefone e o mesmo argumentou que devido a demora (pois até hoje não foi atendido) ele só aceitaria que fosse agendada visita para qualquer dia útil da semana após 22h30min ou em qualquer domingo"; destaca as diversas tentativas infrutíferas da Ouvidoria da AGENERSA em contatar o usuário e sugere a realização de "(...) reunião de conciliação entre as partes integrantes do processo".

Após as providências internas¹⁶ para a realização da Reunião de Conciliação, a Assessoria deste Gabinete, em contato telefônico mantido com o

¹² Ofício CAENE nº. 094/12 - fls. 18, recebido pela CEG na mesma data.

¹³ Mediante a correspondência DIJUR-E-864/12 - protocolizada nesta Agência em 17/05/2012.

¹⁴ Despacho de fls. 20.

¹⁵ Mediante o despacho de fls. 21, ao qual junta cópias dos e-mails enviados ao usuário (fls. 22/24).

¹⁶ Mediante correspondências eletrônicas (E-mails AGENERSA/ASSESS/DL nº. 081 e 082, ambos de 11/06/2012 - fls. 26 e 29, recebidos pela CAENE e Procuradoria na mesma data, conforme avisos de leitura às fls. 27 e 30) a assessoria de meu Gabinete solicita, respectivamente à CAENE e Procuradoria, indicação de membros para integrar Comissão a ser convocada para a realização de Reunião de Conciliação, tendo os referidos órgãos apontado os servidores Jorge Calfo (fls. 28) e Edson Vaz Borges (fls. 31) para a citada tarefa.

usuário João Arrais em 11/06/2012, foi informada que o mesmo não possuía interesse em comparecer à Reunião de Conciliação¹⁷.

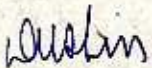
Instada a se manifestar¹⁸, a Procuradoria apresenta o Parecer nº. 1094/2012 - EV¹⁹, no qual, após breve relato, informa que "(...) estamos de acordo quanto às penalidades propostas pela área técnica da AGENERSA em razão do flagrante desrespeito ao consignado na IN CODIR 019/2011 e Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, além do que está disposto na Cláusula 1ª, § 3º e Anexo II, parte 2, item 13-A".

Mediante o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº 063, de 25/06/2012²⁰, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, informa a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Idêntica providência é adotada em relação ao usuário João Arrais, mediante a correspondência eletrônica de fls. 40.

Na data de 06/07/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1255/2012²¹, pela qual repisa as dificuldades em contatar o cliente, também experimentadas pela Ouvidoria da AGENERSA; discorda dos pareceres da CAENE e Procuradoria, "(...) uma vez que a verificação de leitura, objeto da solicitação do cliente, foi deveras realizada em novembro/11, restando claro que as leituras no imóvel são reais e devidas"; repisa seu entendimento de que "(...) a disparidade no consumo tenha se dado pelo fato de que agosto é o mês compreendido na estação inverno, período em que ordinariamente são registradas quedas na temperatura, com o conseqüente aumento da utilização do gás natural"; entende que a finalidade do presente processo encontra-se exaurida e solicita seu arquivamento, "(...) sem aplicação de qualquer sanção".

É o Relatório.


Darcília Leite
Conselheira-Relatora

¹⁷ Informações essas repassadas à CAENE e procuradoria, mediante os E-mails AGENERSA/ASSESS/DL nº. 083/2012 (fls. 33) e 084/2012 (fls. 35/36).

¹⁸ Em razão do despacho de fls. 37, *in fine*.

¹⁹ Fls. 38, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

²⁰ Cópia às fls. 39, recebido pela CEG em 26/06/2012.

²¹ Fls. 41/42.

Processo nº.: E-12/020.603/2011
Data de Autuação: 09/12/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual. Ocorrência nº. 525957.
Sessão Regulatória: 26/07/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.603/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 47

Voto

Rúbrica: 

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 90/2011¹, de 08/12/2011, na qual a Ouvidora desta AGENERSA relata reclamação do Sr. João Arraiz, realizada nesta Agência Reguladora em 19/10/2011, autuada sob o nº. 525.957, e cujo ponto nodal cinge-se à reclamação do usuário quanto ao surpreendente aumento nos valores das faturas mensais e solicitação de realização de vistoria em sua residência, com diversos agendamentos não cumpridos pela Concessionária.

Em sua defesa, a CEG se limita a relatar que houve "(...) desencontro dos técnicos à serviço da Concessionária com o solicitante"; que realizou "(...) diversas tentativas de contato com o cliente para agendar exame do medidor, (...) sem sucesso (...)"; que após a realização de verificação de leitura, ocorrida em novembro de 2011, constatou que "(...) as leituras no imóvel são reais e devidas" e que "(...) possivelmente a alteração no consumo (...) tenha se dado pelo fato de que agosto, mês em que o cliente reparou a disparidade, trata-se de mês compreendido na estação inverno, a qual, (...) é período em que ordinariamente são registradas quedas na temperatura com o consequente aumento da utilização do gás natural como fonte de geração de energia calorífica".

Em sua manifestação, a CAENE afirma que a CEG descumpriu o Contrato de Concessão, especialmente a sua Cláusula 1ª - Parágrafo 3º e, também, o Anexo II - Parte 2 - Item 13 A - Prazo de Atendimento aos Usuários - Serviços Obrigatórios.

A Procuradoria acompanhou tal entendimento, acrescentando, ainda, o desrespeito à Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011 e Cláusula Quarta, § 1º, Item 11 do Instrumento Concessivo. 

¹ Encaminhada à SECEX, acostada às fls. 03/04, e histórico de atendimento às fls. 05/06.

Rúbrica: +

Compulsando os autos, em especial o histórico da ocorrência, verifico que o usuário relata possuir média de consumo mensal que oscila entre R\$ 40,00 (quarenta reais) e R\$ 60,00 (sessenta reais) - *valores não contestados pela Concessionária* -, contudo, a partir do mês de agosto de 2011, suas faturas passaram a conter valores muito altos, chegando a alcançar o importe de R\$ 226,32 (duzentos e vinte e seis reais e trinta e dois centavos) em setembro do mesmo ano.

Exatamente por esta razão, o mesmo contatou a CEG e solicitou que a empresa realizasse vistoria em sua residência, de forma a identificar possível equívoco no consumo, solicitação não atendida pela Concessionária, que reconhece expressamente os agendamentos não cumpridos².

Assim, de plano já é possível identificar o descumprimento, por parte da CEG, dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, notadamente o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a verificação de leitura de consumo e de vistoria de instalações internas, sendo certo que a postura desidiosa da Delegatária vai de encontro ao disposto na Cláusula Primeira, § 3º do citado Contrato.

Essa constatação, *per si*, já atrai à Concessionária as penalidade previstas no referido Instrumento Concessivo, diante da evidente falha na prestação do serviço.

Por outro lado, observo que após os agendamentos não cumpridos, a CEG tentou agendar novas vistorias com o usuário, tendo o mesmo informado que não possuía mais interesse em tal procedimento.

Idêntica foi a postura adotada tanto pela Ouvidoria da AGENERSA quanto pela CAENE, ambas sem sucesso, visto que a Ouvidoria aponta não ter conseguido contatar o cliente que "(...) inicialmente (...) interrompeu a ligação e, em seguida, não mais atendeu aos diversos chamados" e a CAENE relata que o mesmo, em contato telefônico, informou que "(...) devido a demora (pois até hoje não foi atendido) ele só aceitaria que fosse agendada visita para qualquer dia útil da semana após 22h30min ou em qualquer domingo".

Contudo, não se pode deixar de compreender a intransigência do usuário tendo em vista que, desde o mês de outubro de 2011, vem buscando a realização de vistoria em sua residência, sem sucesso, e sem qualquer tipo de satisfação por parte da u

² Correspondências de fls. 14/15 e 17.

Concessionária que, apenas em 20/04/2012, e nos presentes autos, informa que "(...) as leituras no imóvel são reais e devidas".

Sobre as divergências de valores citadas, a CEG, mediante a correspondência de fls. 17, repisa que "(...) o consumo foi confirmado através de verificação de leitura realizada em novembro/11"; e apresenta o histórico de leitura do imóvel, nos seguintes moldes: "2011/12 - R\$ 27,00; 2011/11 - R\$ 26,00; 2011/10 - R\$ 27,00; 2011/09 - R\$ 27,00; 2011/08 - R\$ 41,00; 2011/07 - R\$ 9,00"; apontando, inclusive, suposta queda de consumo após a reclamação nesta Autarquia.

Aqui, de plano, já se pode identificar equívoco nas informações prestadas pela Concessionária, que tenta fazer crer que o usuário recebia faturas mensais com valores que oscilavam entre R\$ 9,00 (nove reais) e R\$ 41,00 (quarenta e um reais), sendo certo que o mesmo informa ter consumo mensal entre R\$ 40,00 (quarenta reais) e R\$ 60,00 (sessenta reais) - repise-se, afirmações não contestadas pela CEG -, com aumento identificado a partir de agosto de 2011, chegando ao importe de R\$ 226,32 (duzentos e vinte e seis reais e trinta e dois centavos) em setembro de 2011.

Nesse *mister*, necessária a inversão do *onus probandi* em favor do usuário, especificamente sobre esse ponto, seja em razão da sua evidente hipossuficiência face à Concessionária, seja em razão de suas afirmações jamais terem sido contestadas pela empresa.

Portanto, muito embora a CEG se utilize de cifrões antes dos números apresentados, os mesmos podem se entendidos como consumo - de acordo inclusive com o que considerou a Ouvidoria desta AGENERSA³ - e não valores, valendo informar, desde já, que esta Relatoria entenderá tal equívoco, se existente, como mero erro material, alertando que eventual reincidência no referido procedimento será entendida como tentativa de induzir esse Conselho-Diretor a erro.

Ocorre que, sendo tais dados considerados como consumo, resta evidente a sua elevação, com o consequente acréscimo nos valores das faturas:

u

³ E-mail enviado ao usuário em 22/12/2011 - fls; 23/24.

Mês	Consumo em m³
Julho/2011	9
Agosto/2011	41
Setembro/2011	27
Outubro/2011	27
Novembro/2011	26
Dezembro/2011	27

Pela análise das informações acima, verifica-se que desde agosto de 2011 houve crescimento no consumo, com pequena redução nos meses subsequentes, que permaneceram com valores ainda acima do consumo mensal inicialmente informado pelo cliente.

Assim, cai por terra a alegação da CEG de que o aumento se deu em razão do mês de agosto "(...) tratar-se de mês compreendido na estação inverno, (...) com consequente aumento da utilização do gás natural como fonte de geração de energia calorífica".

Entretanto, embora reste claro que a elevação do consumo torna maior o valor das faturas mensais, as causas do referido aumento permanecem obscuras, face à ausência de vistoria na residência do usuário, procedimento que dirimiria qualquer dúvida nesse sentido.

Por outro lado, a Delegatária afirma taxativamente, que realizou verificação de leitura, confirmando os valores apresentados, o que, supostamente, afastaria a sua responsabilidade em razão do crescimento dos valores das faturas mensais.

Assim, especificamente sobre esse ponto, deixo de atribuir, por ora, responsabilidade à CEG quanto as causas de aumento nos valores das faturas mensais do usuário, devido a impossibilidade de se constatar, efetivamente, se houve defeito na prestação dos serviços. Até porque, as citadas elevações podem ocorrer por diversos fatores, como por exemplo, defeitos no medidor, vazamentos nas instalações internas ou mesmo mudanças nos hábitos de utilização do gás (acréscimo do número de pessoas ou equipamentos na residência).

al

Rúbrica: f

Dessa forma, atendo-me à matéria de competência desta AGENERSA, passível de sua efetiva apreciação, identifico que a conduta da Concessionária destoa do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta⁴, tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁵, ambas do Contrato de Concessão, sendo evidente o descumprimento dos prazos dispostos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do mesmo instrumento concessivo.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que a CEG não dispensou à Ouvidoria desta AGENERSA a atenção e o atendimento devidos, tratando com flagrante descaso quem, por disposição regimental, tem competência para *"(...) prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório"*⁶, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, art. 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011⁷, procedimento que igualmente reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Isso porque, da simples leitura do histórico do atendimento às fls. 05/06, verifica-se que inúmeras foram as notificações encaminhadas à Concessionária, sem qualquer resposta à Ouvidoria da AGENERSA.

u
Détarte, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG,

u

⁴ "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."

⁵ §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."

⁶ "Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

⁷ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".

fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007⁸.

Portanto, neste feito, verifica-se que há condutas adotadas pela Concessionária que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º⁹ e Quarta¹⁰ do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º¹¹ do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo e na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011.

Nesse sentido são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária e ao sugerir a aplicação de penalidade em decorrência dos mesmos.

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 VI¹² da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao não atendimento da solicitação de verificação de leitura de consumo e realização de vistoria de instalações interna^u, relatada na Ocorrência nº. u

⁸ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

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;

(...)"

⁹ 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.

¹⁰ 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."

¹¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

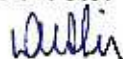
¹² Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

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".

§252.957, nos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

- 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.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I¹³ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;
- Determinar à Concessionária CEG que, no prazo de 10 (dez) dias, informe sobre o pagamento das faturas dos meses de julho a dezembro de 2011 pelo usuário e seus respectivos valores;
- Determinar a CAENE que, em conjunto com a CEG, mais uma vez faça contato com o usuário, com vistas a agendar vistoria nas instalações internas de sua residência, alertando-o sobre a necessidade de verificar, inclusive, eventual existência de vazamento de gás e os riscos decorrentes.

É o Voto.



Darcília Leite

Conselheira-Relatora

¹³ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

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".

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA. APURAÇÃO DE
POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE
CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA
Nº. 525957.**

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.603/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 54

Rúbrica: f

**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-12/020.603/2011, 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
não atendimento da solicitação de verificação de leitura de consumo e realização de
vistoria de instalações internas, relatada na Ocorrência nº. 525.957, nos prazos previstos
no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

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.

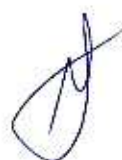
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula
Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às
indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente
Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

Art. 5º - Determinar à Concessionária CEG que, no prazo de 10 (dez) dias, informe sobre o
pagamento das faturas dos meses de julho a dezembro de 2011 pelo usuário e seus
respectivos valores;







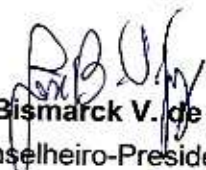


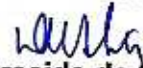
u

Art. 6º - Determinar a CAENE que, em conjunto com a CEG, mais uma vez faça contato com o usuário, com vistas a agendar vistoria nas instalações internas de sua residência, alertando-o sobre a necessidade de verificar, inclusive, eventual existência de vazamento de gás e os riscos decorrentes.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

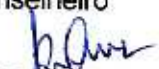
Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.603/2012

Data 09/12/2011 Fls.: 55

Rúbrica: 