

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1253

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO**

ATOS DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1253

DE 13 DE SETEMBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.
OCORRÊNCIA Nº. 523995.**

**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-12/020.600/2011, por unanimidade,**

DELIBERA:

**Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com
base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da
Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos
fatos narrados na Ocorrência nº 523.995.**

**Art. 2º - 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. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos

correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa
AGENERSA/CD n°. 001/2007.

Art. 4° - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 13 de setembro 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 n.º E-12/020.600/2011
Data de Autuação 09/12/2011
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência n.º 523995.
Sessão Regulatória 13/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.600/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 41

Relatório

Rúbrica: 

Trata-se de processo instaurado¹ tendo em vista a CI OUVID n.º 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 n.º 523.995³. 

¹ Mediante o REQ AGENERSA/SECEX n.º 353/2011, de 09/12/2011, fls. 02. Por meio do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 665, de 15/12/2011 (fls. 08 - 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. 05/07.
³ 09/08/2011 - "Cliente informa que foi feita a alteração de canos e a CEG colocou o cano exposto, inviabilizando uma vaga na garagem e atrapalhando uma segunda vaga. Informa que solicitou o serviço da CEG e foi cobrado R\$ 72,00 de vistoria, quando foi feito o orçamento de R\$ 2.567,50 para refazer o serviço que foi feito pela própria CEG. Pede providências urgentes para a normalização de seu local de garagem sem custos"; 31/08/2011 - "(...) Cliente informa que até o presente momento nada foi feito e pede agilidade no serviço"; 12/09/2011 "(...) CLIENTE RECLAMA, POIS AINDA NÃO TEVE RESPOSTA. SOLICITA PROVIDÊNCIAS"; 15/09/2011 "Foi realizada vistoria no local e, de acordo com o setor responsável, a caixa do regulador construída em 2009 está de acordo com as normas de segurança. Porém, como o condomínio solicita o remanejamento será necessário realizar nova visita técnica para elaboração de orçamento, que deverá ser aprovado pelo responsável pelo condomínio"; 15/09/2011 - "cidadão informa que o que foi solicitado é a instalação existente volte para o lugar de origem sem custos, (...) que não foi pedido a mudança e atrapalha uma vaga na garagem, afinal não foi por pedido do cliente e sim por serviços da ceg, (...) que vistoria já foi feita e não está de acordo com o texto informado, (...) pede que seja remanejada a instalação para onde estava sem custos, (...) pede providências urgentes"; 15/09/2011 "REINCIDÊNCIA (...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA (...) sua resposta está em desacordo com o que foi solicitado. Já foi feita visita técnica e já existe orçamento. A Sra. tem essas informações? 1) Já foi feita uma visita técnica (paga). É necessária mais uma? 2) O orçamento (absurdo) já foi feito (R\$ 2.600,00) - Para transferência da instalação ao local original, onde sempre esteve, não atrapalhando o portão e não inviabilizando uma vaga de garagem. 3) Pode até estar de acordo com as normas de segurança, porém essa não é a questão. A obra foi feita pela CEG, com alteração do local, de forma nenhuma atende à solicitação de devolver ao local onde sempre esteve a instalação do gás. O que foi reclamado foi justamente que, após a solicitação do retorno da instalação do gás para o local de origem, a CEG, após uma visita técnica, pela qual cobrou (R\$ 72,00, já pagos) apresentou um orçamento de R\$ 2.600,00 um absurdo, pois foram eles que, sem qualquer solicitação, alteraram o local de instalação, atrapalhando a entrada de garagem e inviabilizando uma vaga de garagem, desvalorizando o apartamento. Hoje, quase 40 dias depois do 1º contato com a AGENERSA, recebo sua resposta (via e. mail), na qual a Sra. pede que eu solicite uma visita técnica? Outra? E que assim o orçamento será providenciado? Outro? E que a instalação está de acordo com as normas? Quem disse que não estava? Ela está, sim, em local errado! Tenho que pagar um absurdo para retornar com a instalação para o local onde sempre estive e de onde não solicitei que fosse removida? A Sra. tomou conhecimento da mesma solicitação? Estamos falando da mesma questão? (...)"; 27/09/2011 "COMPLEMENTO REINCIDÊNCIA (...) Cliente pede que seja dada uma resposta imediata. Aguarda contato urgente"; 07/10/2011 "Esclarecemos que a visita técnica para produzir o orçamento foi realizada em 23/07/2011. Nesse dia, o técnico verificou que a caixa do regulador, construída em 2009, está de acordo com as normas de segurança e que o morador gostaria de mudá-la de lugar. No dia 2/8, a CEG entrou em contato com o Sr. Marcelo e repassou o valor do orçamento para o remanejamento do ramal e da caixa do regulador: A visita R\$ 2.567,50 3 vezes R\$ 855,83 6 vezes R\$ 427,92 12 vezes R\$ 213,96 24 vezes R\$ 106,98. No mesmo dia, 2/8, o Sr. Marcelo ficou ciente que a caixa de proteção (PI - Cabine de medidor) deveria estar construída no local que ele informou durante a visita técnica até o dia da execução do serviço. Para aceitar o orçamento, cliente foi orientado a ir à agência da CEG e preencher o Documento de Autorização para Remanejamento de Ramal e Demais Serviços e entregar a Agência. Cliente também ficou ciente que o orçamento tinha validade de 30 dias. O procedimento da CEG é cobrar nova visita técnica para elaboração de novo orçamento quando o orçamento não é aprovado em 30 dias. Porém, nesse caso específico, caso o condomínio deseje o remanejamento, o valor será mantido e não será cobrado o valor da visita técnica. Para a execução da obra, o cliente deverá, conforme o informado acima, preencher a documentação em uma das Agências da CEG"; 07/10/2011 "REINCIDÊNCIA (...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA VOCÊS IGNORARAM OS QUESTIONAMENTOS FEITOS PELO CLIENTE (DESDE ENTÃO JÁ VISIVELMENTE

Consta, às fls. 09, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 271, de 20/12/2011, onde se verifica a distribuição deste feito à minha Relatoria, sendo o mesmo encaminhado ao meu Gabinete em 16/01/2012⁴, que o remete à CAENE⁵ que, por sua vez, envia correspondência eletrônica à CEG⁶.

A seguir, os autos são remetidos à Ouvidoria⁷ que relata, às fls. 11v. que, "(...) em contato com o cliente fomos informados de que o remanejamento de ramal foi feito à revelia do Condomínio".

Na data de 22/03/2012, a CAENE apresenta Parecer⁸, no qual aponta que "A Concessionária não atendeu ao solicitado pelo Sr. Gerente da CAENE, em 08/02/2012, ou seja o projeto da instalação, aprovado pelo Condomínio (...)" e opina que "(...) a CEG deverá modificar o ramal já que o cliente afirma que foi realizado (...) à revelia e a Concessionária não apresentou documento comprobatório quanto à autorização do Condomínio" (grifos no original).

Mediante correspondência eletrônica⁹, a assessoria deste Gabinete envia à CEG cópia integral deste feito e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação¹⁰.

Em 16/04/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-703/12¹¹, pela qual informa que "(...) está diligenciando a fim de apurar o motivo da realização da obra, conforme instada pela AGENERSA"; esclarece que "(...) não há qualquer irregularidade na cobrança de visita técnica com o fito de realização de orçamento de obra" e aponta que "(...) voltará a se manifestar nos autos do presente processo nos próximos dias, assim que tiver reunido material informativo bastante para trazer luz à questão e dirimir as dúvidas suscitadas".

INSATISFEITO) NA SNS QUE ENVIEI EM 15/09/11: "(...) " ASSIM, SOLICITO O DEVIDO ESCLARECIMENTO COM RELAÇÃO AO QUE ESTÁ SENDO QUESTIONADO, RESPONDENDO ÀS SEGUINTE DÚVIDAS: 1) POR QUE A CEG, EM 2009, REMANEJOU O RAMAL DESSE CLIENTE, JÁ QUE ELA MESMA HAVIA CONSTRUÍDO O RAMAL EM OUTRO LIGAR ANTERIORMENTE? 2) QUEM AUTORIZOU ESSE REMANEJAMENTO DE RAMAL EM 2009? FAVOR ME ENVIAREM DOCUMENTO COMPROBATÓRIO. 3) POR QUE ESSE CLIENTE ESTÁ AGORA SENDO COBRADO DO REMANEJAMENTO PARA O LOCAL DE ORIGEM (ONDE SEMPRE ESTEVE O RAMAL)? SEGUNDO ELE, O REMANEJAMENTO FEITO EM 2009 INVIABILIZOU UMA GARAGEM, DESVALORIZANDO O CONDOMÍNIO"; 25/10/2011 "Cidadão informa que até o presente momento nada foi feito e pede agilidade no serviço para normalização de sua situação, (...) informa que a ouvidora Maria Clara nunca fez contato, (...) aguarda providências urgentes".

⁴ Despacho de fls. 10.

⁵ Despacho de fls. 10, *in fine*.

⁶ Fls. 11 - solicitando a apresentação de projeto de instalação aprovado pelo Condomínio situado à Rua José Américo de Almeida, nº. 140, Recreio dos Bandeirantes/RJ..

⁷ Solicitando que o referido órgão entre em contato com o usuário, buscando informações "(...) se houve autorização do Condomínio para construção da instalação"

⁸ Fls. 12.

⁹ E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 052, de 26/03/2012 - fls. 13, recebido pela CEG em 28/03/2012, conforme aviso de leitura às fls. 14.

¹⁰ Em resposta, a CEG protocoliza nesta Agência (em 09/04/2012) a correspondência DIJUR-E-659/12 (fls. 15), solicitando dilação do prazo para manifestação em mais 10 (dez) dias, pleito que é deferido e informado mediante o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 027, de 10/04/2012, recebido pela CEG na mesma data (fls. 16).

¹¹ Fls. 17/18.

Instada a se manifestar¹², a CAENE acosta aos autos o Relatório de Fiscalização nº. P-011/12¹³, de 18/04/2012, no qual aponta que "A entrada do ramal interno do condomínio era subterrânea"; que "Empresa terceirizada da Concessionária CEG, não identificada, esteve no condomínio e sobrelevou a entrada do ramal e instalou uma válvula de corte de emergência tipo Shut-off"; que "A obra foi realizada à revelia do condomínio, conforme informou o síndico, no caso, o próprio reclamante da Ocorrência 523995. A obra tampouco foi autorizada"; que "Com a construção de um abrigo para a válvula, o condomínio perdeu uma vaga de garagem"; que "Todos os apartamentos tem direito a duas vagas de garagem, segundo informação do síndico. Assim sendo, um dos moradores está obrigado a estacionar um segundo veículo na via pública" e conclui que "O abrigo construído pela empresa terceirizada, sem autorização do condomínio, está prejudicando o direito dos moradores, que se vêem obrigados a disputar o espaço entre si, sendo que o último morador a chegar, está deixando seu veículo do lado de fora, na via pública" e que "A Concessionária deve efetuar contato com o condomínio para solucionar o problema";

A seguir, encaminha o feito ao meu Gabinete¹⁴, informando que a correspondência apresentada pela Concessionária "(...) não acrescentou fatos novos que pudessem alterar o Parecer desta CAENE".

Mediante ofícios, a assessoria deste Gabinete envia à CEG¹⁵ e ao usuário¹⁶ cópia integral dos autos e assina o prazo de 10 (dez) dias para manifestação.

Através da correspondência DIJUR-E-789/12¹⁷, a CEG esclarece que "(...) não realiza nenhum tipo de intervenção em Condomínio sem a devida autorização do representante do mesmo"; informa que, "(...) em função da reclamação registrada pelo cliente e do relato de eventuais transtornos que o Condomínio estaria tendo em função da realização da obra, (...) a cabine onde estava instalado o regulador de pressão para alimentar o prédio foi substituída por uma caixa enterrada em 27/04/2012, solucionando de vez a questão em voga" e solicita "(...) que seja o presente processo arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade".

¹² Tendo em vista o despacho de fls. 18v.

¹³ Fls. 20/26, encaminhado à CEG por meio do Ofício de fls. 19, recebido por aquela Concessionária em 20/04/2012 - referente à fiscalização feita no endereço de que trata a ocorrência.

¹⁴ Mediante o despacho de fls. 26v.

¹⁵ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 037, de 26/04/2012 - fls. 27, recebido pela CEG na mesma data.

¹⁶ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 038, de 26/04/2012 (fls. 28), encaminhado através dos Correios com aviso de recebimento às fls. 33.

¹⁷ Fls. 30 - protocolizada nesta Agência em 02/05/2012 e encaminhada a este Gabinete através da CI CAENE nº 109/12 - fls. 29. Às fls. 31/32, consta a correspondência DIJUR-E-813/12, de 07/05/2012, pela qual a CEG apresenta a esta Relatoria as mesmas informações prestadas à CAENE, através da correspondência DIJUR-E-789/12.

Novamente instada a se manifestar¹⁸, a CAENE, às fls. 34, relata que "Em contato telefônico com o cliente e reclamante, em 22/05/12, o mesmo informou que considera que a modificação realizada pela CEG atendeu à sua reivindicação, assim como o disposto no Parecer desta CAENE, às fls. 12 e ao RF CAENE nº. P-011/12, de 18/4/12".

Na data de 25/05/2012, a assessoria deste Gabinete remete o processo à CAENE¹⁹, que o devolve ao Gabinete em 30/07/2012²⁰, relatando que "(...) após contato telefônico, em 19/07/12, com o cliente e reclamante, fomos informados de que a CEG realizou a obra corretiva sob autorização do Condomínio".

Consta às fls. 36, parecer da Procuradoria²¹, pelo qual entende que "(...) a Concessionária CEG, responsável pelos atos da terceirizada que realizou a obra, deveria atentar para uma melhor prestação de serviço, pois, no nosso entender, embora o erro de grande monta, tenha sido corrigido, o Contrato de Concessão foi maculado, especialmente no que está disposto na Cláusula Quarta".

Mediante ofício²² e c correspondência eletrônica²³, a assessoria do meu Gabinete encaminha à CEG e ao usuário, respectivamente, cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Na data de 24/08/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1563/12²⁴, na qual repisa que "(...) não realiza nenhum tipo de intervenção em Condomínio sem a devida autorização do representante do mesmo, principalmente quando a mesma é realizada no interior da propriedade, posto que para entrar e realizar a obra precisa do acompanhamento/autorização de representante"; considera que "(...) não é obrigação da Concessionária comprovar que o Condomínio não autorizou a realização da obra, por se tratar de prova negativa"; que "(...) houve anuência tácita dos Condôminos e/ou de seus prepostos com o procedimento que foi realizado"; aponta o disposto no artigo 145 do Decreto nº. 322/1976²⁵, para defender que o local da obra não pode ser percebido como

¹⁸ Em razão do despacho de fls. 33v.

¹⁹ Mediante o despacho de fls. 34v, solicitando manifestação sobre a obra objeto do Relatório de Fiscalização.

²⁰ Despacho de fls. 34v, *in fine*.

²¹ Parecer nº. 1133/2012-EVB-Procuradoria, de 07/08/2012, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento, que aponta que "(...) como a questão foi sanada pela CEG, entendo que deverá influir na dosimetria de eventual sanção".

²² Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 086, de 13/08/2012 - fls. 37, recebido pela CEG em 14/08/2012.

²³ E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 117, de 15/08/2012 - fls. 38.

²⁴ Fls. 39/40.

²⁵ "Art. 145. Os locais para estacionamento e guarda de veículos poderão ser cobertos ou descobertos, conforme disposto no Regulamento de Construções e Edificações. (...)"

estacionamento; que "(...) no art. 100 do decreto supramencionado, a edificação deverá afastamento frontal mínimo de 3 (três) metros"; que "Tal afastamento dependerá da área administrativa que o imóvel ocupa ou da região dentro da área administrativa, podendo ser tal afastamento igual ou superior a 3 (três) metros"; aduz que "(...) a cabine onde estava instalado o regulador de pressão para alimentar o prédio foi substituída por uma caixa enterrada em 27/04/2012, solucionando de vez a questão em voga, por mera liberalidade da Concessionária"; discorda do Parecer da Procuradoria, tendo em vista que "i) a Concessionária realizou a primeira obra com anuência do Condomínio e com observância à legislação vigente e; ii) que, por mera liberalidade, realizou a obra com vistas a tentar solucionar a reclamação do cliente, sem nenhum tipo de custo para o Condomínio" e considera evidente que "(...) agiu de acordo com os ditames constantes do Contrato de Concessão, observando a prestação de um serviço público eficiente e adequado, não cabendo a imputação de nenhum tipo de penalidade, por não ter sido configurado nenhum tipo de conduta irregular" (grifos no original).

É o Relatório.



Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

[Faint blue circular stamp, likely a date stamp: 02/12/2011]

§ 1º. Os locais para estacionamento ou guarda de veículos não poderão ocupar as áreas de afastamento frontal mínimo exigido para o local pelo art. 100, ou seu § 1º, exceto os seguintes casos:

- 1 - Quando se tratar de lote de sétima categoria ou de antigos lotes populares aprovados de acordo com o Decreto "N" n. 721, de 18 de novembro de 1966, com local descoberto;
 - 2 - Quando a linha de maior declive do terreno natural, na área de afastamento junto ao alinhamento, fizer, com o novel do meio fio do logradouro, ângulo de 45°, colo local descoberto, ou, apenas quando se tratar de terreno em aclave em relação ao nível do meio fio do logradouro, com local coberto, observado o disposto no parágrafo seguinte, com a capacidade máxima de até:
 - a) Dois veículos;
 - b) O número mínimo de vagas exigido para edificação unifamiliar, quando for o caso
- (...) (grifos como no original).

Processo nº. E-12/020.600/2011
Data de Autuação 09/12/2011
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual. Ocorrência nº. 523995.
Sessão Regulatória 13/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.600/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 46

Rúbrica: +

Voto

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 90/2012, de 08/12/2011, na qual a Ouvidora desta AGENERSA relata reclamação do Sr. Luiz Carlos Ferreira Macao, realizada em 09/08/2011, autuada sob o nº. 523.995, referente à realização de obra em área interna de condomínio, com a construção de "cabine para o regulador de pressão" no local destinado à garagem do imóvel, sem autorização do mesmo, ocupando uma das vagas disponibilizadas aos proprietários.

Em sua defesa, a CEG apenas informa que "não realiza nenhum tipo de intervenção em Condomínio sem a devida autorização do representante do mesmo"; mas que "(...) em função da reclamação registrada pelo cliente e do relato de eventuais transtornos que o Condomínio estaria tendo em função da realização da obra, (...) a cabine onde estava instalado o regulador de pressão para alimentar o prédio foi substituída por uma caixa enterrada em 27/04/2012, solucionando de vez a questão em voga".

Compulsando os autos, notadamente os fatos relatados no histórico de atendimento de fls. 05/07, observa-se que o usuário buscava o remanejamento da cabine para o regulador de pressão desde 09/08/2011 - cuja construção em área destinada à garagem dos veículos teria sido realizada à revelia do Condomínio -, somente obtendo êxito em seu pleito em 27/04/2012, após intervenção deste Ente Regulador, notadamente através da Câmara Técnica de Energia.

Saliente-se que a Concessionária providenciou o citado remanejamento de forma gratuita ao Condomínio. Contudo, antes de adotar a referida postura, a CEG havia apresentado orçamento no importe de R\$ 2.567,50 (dois mil, quinhentos e sessenta e sete reais e cinquenta centavos), não aceito, acarretando na reclamação que ora se analisa. u

Provocada pela CAENE a apresentar o projeto de instalação contendo a aprovação do Condomínio, a Delegatária quedou-se inerte.

De outro giro, o representante do Condomínio afirma, veementemente jamais ter autorizado a realização da obra na garagem, insistindo em seu pleito.

A dúvida quanto à localização da citada cabine - se autorizada ou não pelo Condomínio -, seria facilmente dirimida caso a CEG, em atenção à solicitação da CAENE, apresentasse o projeto de instalação, tal qual realizado, contendo a alegada autorização.

Saliente-se que a apresentação do citado projeto se mostra prova de facilíssima produção para a Concessionária, não havendo que se falar em hipossuficiência da empresa ou mesmo em prova negativa.

Deixando de atuar dessa maneira, a Delegatária falha ao tentar comprovar sua ausência de responsabilidade quanto aos fatos narrados no presente processo, tornando-se imperiosa a inversão do *onus probandi* em favor do usuário, na esteira do que reza o artigo 6º, inciso VIII do Código de Proteção e Defesa do Consumidor¹, aplicado subsidiariamente ao Processo Administrativo.

Assim, resta evidente que a construção da citada cabine para o regulador de pressão em área não autorizada pelo Condomínio configura procedimento em desacordo com a adequada prestação do serviço, eis que não se pode cogitar a possibilidade da Concessionária realizar intervenções solicitadas em imóveis sem a expressa autorização de seu representante legal.

Desta forma, torna-se claro que a conduta da Concessionária afronta diretamente os preceitos dispostos nas Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, *caput*, ambas do Contrato de Concessão.

Em razões finais - portanto, conforme salientando em diversos Votos, momento absolutamente inoportuno para a apresentação de alegações inéditas -, a CEG, uma vez mais, tenta furtar-se da responsabilidade pela construção da cabine para o regulador de

¹ "Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

pressão, suscitando que o local no qual a mesma se encontrava não pode ser considerado como garagem, fundamentando suas alegações com base no Decreto nº. 322/1976, que dispõe sobre o "Regulamento de Zoneamento no Município do Rio de Janeiro".

Data venia, considero tal argumentação irrelevante para a análise do procedimento adotado pela Concessionária.

A destinação da citada área - *se estacionamento de veículos ou qualquer outra função* -, pouco importa para o deslinde da questão apreciada.

Isso porque, o ponto nodal do presente processo cinge-se à realização de procedimento pela CEG sem a devida anuência do usuário - *in casu*, o representante legal do Condomínio -, acarretando em transtornos - *de qualquer natureza* - aos condôminos.

É evidente que o procedimento adotado pela Companhia causou aborrecimentos aos moradores daquele imóvel, fato constatado pela própria CEG que, inclusive, providenciou sua solução.

Assim, conforme anteriormente salientado, torna-se evidente a desobediência da Delegatária ao disposto nas Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, *caput*, ambas do Contrato de Concessão, fato que atrai à CEG as penalidades decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Contudo, não se pode deixar de considerar que, mesmo após extenso lapso temporal, a Concessionária atendeu à solicitação do usuário, substituindo a antiga cabine por uma caixa enterrada, liberando a área utilizada pelo Condomínio para estacionamento dos veículos.

Tal providência, ainda que tardia, deve ser considerada na dosimetria de eventual penalidade a ser aplicada, conforme entendimento da Procuradoria desta Agência às fls. 36.

Destarte, e por se tratar de procedimento não usual da Concessionária, entendo razoável e proporcional a penalidade de advertência, cuja aplicação, de caráter pedagógico, tem por objetivo alertar à Concessionária, de forma a evitar que esse tipo de situação tome a ocorrer.

u

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.600/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 48

Rúbrica: 

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações contratualmente assumidas, o fato de que a CEG não dispensou à Ouvidoria desta Autarquia a atenção e o atendimento devidos, especialmente diante de sua competência regimental², desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011³, procedimento que, igualmente reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Isso porque, o primeiro contato da Ouvidoria da AGENERSA com a CEG ocorreu em 09/08/2011, contudo, a Empresa somente apresentou as correspondentes informações àquele órgão no dia 15/09/2011, ou seja, pouco mais de um mês depois.

Dessa forma, e considerando a norma existente, que assina prazo para a Delegatária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, com base no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007⁴.

Conclui-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela Concessionária que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º⁵ do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

u

² "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".

³ "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".

⁴ "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;

(...)"

⁵ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.600/2011

Data 09/12/2011

Rúbrica:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV⁶ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na Ocorrência nº. 523.995;

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

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I⁷ 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 dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007. *u*

É o Voto.

Darcília Leite

Darcília Leite
Conselheira-Relatora

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.600/2011
Data 09/11/2011 Fls.: 50
Rúbrica:

⁶ Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de cumprir e/ou fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços".

⁷ 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. 523995.

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-12/020.600/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na Ocorrência nº. 523.995;

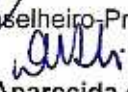
Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

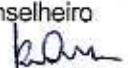
Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2012.


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 n.º E-12/020.600/2011

Data 09/12/2011 Fls: 51

Rúbrica: +