

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1262

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1262

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 0000528876. Plano de Assistência Mensal oferecido pela GNS.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E - 12/020.350/2012, 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 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão de não ter prestado o serviço de assistência técnica em aparelho residencial.

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 - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a oferecer os serviços descritos 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), eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

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

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator

Processo nº: E - 12/020.350/2012

Autuação: 19/06/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência nº 0000528876. Plano de Assistência Mensal oferecido pela GNS.

Sessão Regulatória: 27 de setembro de 2012

RELATÓRIO

Este processo foi iniciado através da CI OUVID nº 38/2012, para tratar da Ocorrência nº 528876.

A referida correspondência interna solicita a juntada da ocorrência supra ao processo regulatório E-12/020.197/2012, por se tratar de assunto similar ao da ocorrência que o originou. Acrescenta que trata-se de nova reclamação relativa ao plano de assistência mensal oferecido pela GNS como única forma de a empresa prestar um serviço de assistência técnica.

Destaca a mesma CI, que o serviço solicitado pela cliente - assistência técnica de aquecedor - não deveria ter sido direcionado à GNS, já que é uma obrigação contratual da concessionária.

No relatório de atendimento, em **02/03/2012**, a cliente reclama da CEG, pois seu aquecedor apresenta vazamento, e ao entrar em contato com a Concessionária, foi indicada a empresa GNS. Relata que a GNS só poderá ir ao local se assinar um contrato mensal de assistência. Não concorda com o procedimento, pois a CEG não oferece outras opções, solicita providências.

Em **05/03/2012**, a Concessionária se manifesta: - "*Informamos que, de acordo com o setor responsável, na visita de emergência realizada no dia 02/03, não foi identificado escapamento interno. Esclarecemos que, caso o cliente deseje atendimento de assistência técnica em aparelhos, poderá solicitar através de empresa particular especializada no ramo de sua preferência.*"

Diante de tal resposta, no mesmo dia **05/03/2012**, a Ouvidoria dessa Agência, faz nova solicitação, comunicando que o cliente informou que a CEG indicou a GNS como a única alternativa para o reparo, e que a GNS disse que, para ser atendido, ele teria que aderir ao plano mensal.

A resposta da Concessionária viria em **06/03/2012**, da seguinte forma:

- "Informamos que, atualmente, a Companhia Distribuidora de Gás não realiza serviço de assistência técnica em aparelhos. Esse serviço poderá ser solicitado a qualquer empresa especializada do ramo..."

Às fls. 07, foi acostada cópia do despacho exarado nos autos do processo nº E-12/020.197/2012, determinando a abertura de processo específico com relação à ocorrência nº 528876.

Às fls. 08, a Concessionária é informada da autuação do presente feito¹.

Às fls. 12, a CAENE se manifesta apresentando breve resumo dos fatos, concluindo que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, § 3º, do instrumento concessivo, além do Artigo 3º da Deliberação AGENERSA, nº 809 de 28/06/2011, integrada pela Deliberação AGENERSA, nº 1009, de 29/02/2012 (*In Verbis*):

"Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos 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), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário."

Pela Resolução do Conselho Diretor nº. 309, de 10/07/2012, o processo em análise é distribuído para a minha relatoria.

Instada a se manifestar, através do OFÍCIO AGENERSA/RB Nº. 29, a CEG protocolou tempestivamente, petição através de seus Patronos contemplando a síntese dos fatos, do serviço de assistência técnica - atividade econômica em sentido estrito, do produto oferecido pela empresa Gás Natural Serviços - ausência de responsabilidade da CEG, concluindo, por fim, que espera-se ter restado demonstrado que os fatos narrados não devem ensejar qualquer responsabilização administrativa por parte dessa Agência, confiando a peticionária, no reconhecimento da ausência de competência da AGENERSA para tratar do caso em tela, devendo portanto, ser arquivado o presente processo.

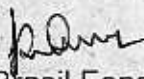
A Procuradoria dessa Agência, em seu Parecer às fls. 37/38, faz também breve síntese dos fatos e do processo, passando a atacar as razões apresentadas pela Concessionária em sua defesa, referendando, ao fim, o disposto no Parecer do órgão técnico da AGENERSA.

¹ Ofício AGENERSA/SECEX nº 408, de 26 de junho de 2012.

Às fls. 58, a Concessionária junta esclarecimentos adicionais contendo breve introdução, passando a dissertar sobre temas referentes a serviços opcionais, as responsabilidades da CEG (Responsabilidade Civil X Responsabilidade Administrativa), precedentes relevantes, inovando, contudo, em sua conclusão, ao esperar o reconhecimento da impossibilidade de penalização à Concessionária, pelo fato de não ter prestado o serviço, visto que tal fato não é o objeto do presente processo, devendo, portanto, ser o mesmo arquivado.

Em Razões Finais, a Concessionária CEG, apresenta sua oposição ao ilustre Parecer da Procuradoria desta Agência, onde opinou pela responsabilidade da CEG por atos realizados por empresas que prestam serviços de sua competência, como é o caso da empresa Gás Natural Serviços (GNS), reiterando ainda, os argumentos expostos nos esclarecimentos adicionais, confiando, no reconhecimento da ausência de competência da AGENERSA para tratar do caso em tela, devendo, portanto, ser arquivado o presente processo.

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

*Levante a
emenda à
carteira.*



SIQUEIRA CASTRO

ADVOGADOS

RIO DE JANEIRO Praça Pio X 15 3º andar Centro
CEP 20040-020 RJ Brasil
T (55 21) 2223-8818 F (55 21) 2516-8308

EXMO. SR. CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA, DA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA.

Processo Regulatório nº E-12/020.350/2012

COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GÁS DO RIO DE
JANEIRO - CEG, já devidamente qualificada nos autos do processo
regulatório em epígrafe, vem à presença de Vossa Excelência, por seus
advogados que abaixo subscrevem, **REQUERER** o sobrestamento do
presente processo, considerando as manifestações da i. Procuradoria
nos autos dos processos regulatórios E-12/020.512/2011¹ e E-
12/020.583/2011².

Nos mencionados processos a douta Procuradoria dessa
Agência, quando instada a se pronunciar, manifestou a sugestão de
sobrestamento dos feitos, até decisão do processo regulatório que
cuidará da relação mantida entre a Concessionária CEG e a GNS. Como
repisado pelo ilustre Procurador-Geral, "o sobrestamento do presente
processo e outros análogos evitará decisões divergentes sobre a
matéria, o que causaria insegurança jurídica, propiciando uma
análise mais detalhada acerca da parceria CEG/GNS."³

Nesta linha, refere-se a Procuradoria ao já autuado processo
E-12/020.327/2012, que tem por objeto a sobredita relação comercial
estabelecida entre a GNS e a CEG

¹ Fls. 83/87 do Processo E-12/020.512/2011.
² Fls. 74/76 do Processo E-12/020.583/2011.
³ Fls. 87, do Processo E-12/020.512/2011.

AGENERSA - Protocolo
ID 6022
Data 24/09/2012
Horário 13:30
Rubrica

Leonardo Ambrosio Pereira
Assistente I AGENERSA
Matr. 117-8



SIQUEIRA CASTRO
ADVOGADOS

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.350/2012

Data 19/06/2012 Fls.: 8184

Rubrica: CC.

2

Is Valida a emenda
a carmin CC

De fato, cumpre enaltecer a sugestão lançada pela i. Procuradoria, na medida em que tal providência se revestiria de cautela das mais recomendáveis, exatamente por propiciar maior segurança jurídica à concessionária, em seu relacionamento com essa AGENERSA.

Com efeito, a segurança jurídica é fundamento de primeira grandeza para todo agente econômico, e para esta concessionária não haveria de ser diferente. Reconhecendo a dita importância, afirma RICARDO LOBO TORRES, com grande lucidez, que:

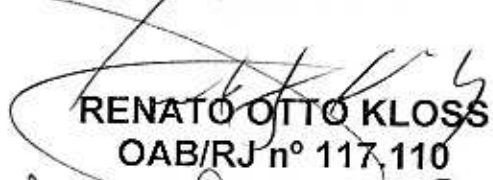
"A Segurança Jurídica torna-se valor fundamental do Estado de Direito, pois o capitalismo e o liberalismo necessitam de certeza, calculabilidade, legalidade e objetividade nas relações jurídicas e previsibilidade na ação do Estado, tudo o que faltava ao patrimonialismo."⁴

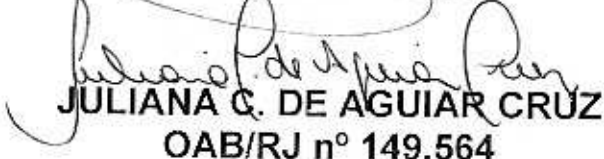
Isto posto, em linha com o pronunciamento da Procuradoria nos autos dos processos E-12/020.512/2011 e E-12/020.583/2011, requer a concessionária o sobrestamento do presente processo, até o julgamento definitivo do processo E-12/020.327/2012.

Nestes Termos,
Pede Deferimento.

Rio de Janeiro, 24 de setembro de 2012.


MÁRCIO MONTEIRO REIS
OAB/RJ nº 93.815


RENATO OTTO KLOSS
OAB/RJ nº 117.110


JULIANA G. DE AGUIAR CRUZ
OAB/RJ nº 149.564

⁴ TORRES, Ricardo Lobo. A Segurança Jurídica e as Limitações Constitucionais ao Poder de Tributar, Revista Eletrônica de Direito do Estado, Salvador, Instituto de Direito Público da Bahia, nº 4, outubro/novembro/dezembro, 2005.

Processo nº: E - 12/020.350/2012

Autuação: 19/06/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência 0000528876. Plano de Assistência Mensal oferecido pela GNS.

Sessão Regulatória: 27 de setembro de 2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVID nº 38/2012, para tratar da Ocorrência nº 528876 e que tem por objeto apurar a reclamação apresentada por cliente.

Nesta, demonstra seu inconformismo com a informação passada pela Concessionária CEG, pois seu aquecedor a gás apresentou vazamento e, ao entrar em contato com esta, foi indicada a empresa GNS. Relatou que a GNS só poderia ir ao local se fosse assinado um contrato mensal de assistência. Não concorda com o procedimento, pois a CEG não oferece outras opções.

A Concessionária informa em uma de suas respostas à Ouvidoria que, atualmente, não realiza serviço de assistência técnica em aparelhos.

A CAENE se manifestou, em síntese, opinando pelo descumprimento do artigo 3º da Deliberação AGENERSA, nº 809 de 28/06/2011, integrada pela Deliberação AGENERSA, nº 1009, de 29/02/2012, *in verbis*:

"Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos 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), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário."

Opinou ainda, pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Instada a oferecer defesa e considerações, a Concessionária protocolou tempestivamente seu ato, afirmando tratar-se de processo

regulatório instaurado para apuração de eventual irregularidade relativa à prestação de assistência técnica em aquecedor a gás, passando a dissertar sobre temas relativos ao fato como:

- Serviço de assistência técnica - atividade econômica em sentido estrito;
- Produto oferecido pela empresa Gás Natural Serviços - ausência de responsabilidade da CEG.

A Procuradoria desta Agência, em seu Parecer às fls. 37/38, faz também breve síntese dos fatos e do processo, passando a atacar as razões apresentadas pela Concessionária em sua defesa, referentes à relação existente entre esta e a empresa GNS, referendando, ao fim, o disposto no Parecer do órgão técnico da AGENERSA.

A Concessionária juntou, em seguida, esclarecimentos adicionais, inovando, contudo, em sua conclusão, ao esperar o reconhecimento da impossibilidade de penalização à Concessionária, pelo fato de não ter prestado o serviço, visto que tal fato não é o objeto do presente processo, devendo, portanto, ser o mesmo arquivado.

Em Razões Finais, a Concessionária CEG, reitera seus fundamentos, confiando no reconhecimento da ausência de competência da AGENERSA para tratar do caso em tela, devendo, portanto, ser arquivado o presente processo.

Após o presente processo ser relacionado para votação nesta Sessão Regulatória de 27/09/2012, bem como, divulgado na internet seu relatório, a Concessionária CEG, em 24/09/2012, protocolou petição requerendo o sobrestamento do feito, tendo em vista as manifestações da i. Procuradoria nos autos dos processos regulatórios E-12/020.512/2011 e E-12/020.583/2011, onde esta opinou pelo sobrestamento dos mesmos e de outros análogos, a fim de evitar decisões divergentes sobre a matéria, o que causaria insegurança jurídica, propiciando uma análise mais detalhada acerca da parceria CEG/GNS.

Em que pese o Douto Parecer da i. Procuradoria desta AGENERSA, manifestado nos autos supracitados, bem como a fundamentação do requerimento formulado pela Concessionária, esclareço que, no presente feito, não existe manifestação da Procuradoria neste sentido.

Entendo que, em razão de seu objeto, e estando devidamente instruído, o presente processo encontra-se apto a ser votado, motivo pelo qual indefiro, neste momento, o pedido de sobrestamento do feito.

Ultrapassada a questão, passo à análise do objeto dos autos.

Verifico que a reclamação é especificamente direcionada a CEG, empresa prôcurada para solucionar problema de vazamento em seu aquecedor a gás.

Identifico também, que o objeto do processo, como bem lançado pela Concessionária em sua defesa de fls. 26/34, trata-se de apuração de eventual irregularidade relativa à prestação de assistência técnica em aquecedor a gás.

Quanto ao tema, refere-se este, a questão exaustivamente tratada por este CODIR, tendo sido, entre outros, objeto de brilhante e detalhado estudo constante do Voto de Vista proferido pela I. Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite, nos autos do Processo Regulatório E-12/020.449/2010, em Sessão Regulatória de 28/07/2011.

A Concessionária em resposta à Ouvidoria da Agência, é clara ao afirmar que, "(...) atualmente, a Companhia Distribuidora de Gás não realiza serviço de assistência técnica em aparelhos. (...)".

A CEG em suas manifestações ao longo da instrução, não contesta tal afirmação.

Concluo que a conduta da Concessionária CEG, concretizada em sua manifestação acima transcrita, caracteriza infração ao Contrato de Concessão, devido ao descumprimento ao 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), sujeita, portanto, à penalização por parte desta AGENERSA, com fulcro no artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 001, de 04/09/2007.

Quanto a questão envolvendo a relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS, devido a existência de Processo Regulatório anterior a este, específico para tratar do tema, percebo questão prejudicial, inviabilizando a manifestação no presente processo.

Diante do exposto, proponho ao Conselho Diretor:

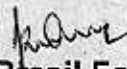
Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo e no artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão de não ter prestado o serviço de assistência técnica em aparelho residencial.



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. Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a oferecer os serviços descritos 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), eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.350/2012

Data 19/06/2012 Fls.: 89

Rubrica: [assinatura]



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1262.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência
0000528876. Plano de Assistência Mensal
oferecido pela GNS.**

**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 E- 12/020.350/2012, 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 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo e no artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão de não ter prestado o serviço de assistência técnica em aparelho residencial.

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. Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a oferecer os serviços descritos 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), eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

[assinatura]

[assinatura]

[assinatura]

U

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020-350/2012

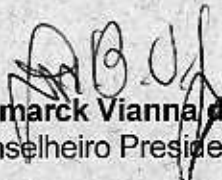
Data 19/06/2012 Fis.: 90

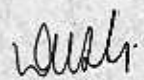
Rubrica: 



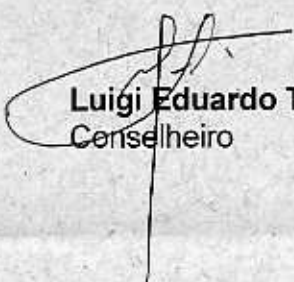
Art. 4º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

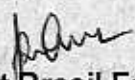
Rio de Janeiro, 27 de Setembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator