

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1285

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

ATOS DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1285
DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 529698.

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-12/020.298/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0009% (nova décimos 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 aos fatos apurados na Ocorrência nº. 529698.

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

Rio de Janeiro, 27 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 nº. E-12/020.298/2012
Data de Autuação 22/05/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência nº 529698
Sessão Regulatória 27/09/2012

Relatório

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 66/2012¹, pela qual a Ouvidora desta Agência solicita à SECEX orientações sobre como proceder em relação à ocorrência nº. 529.698² "(...) enviada à CEG em 19 de abril de 2012 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento à solicitação de religação de gás na nova residência do Sr. Eduardo Luís de Carvalho Faria (...)".

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 339/2012³, a Secretaria Executiva comunica à CEG a respeito da autuação do presente feito e, em 29/05/2012, encaminha os autos à Ouvidoria e à CAENE⁴.

Na mesma data, a Ouvidoria envia o processo à CAENE, informando que " (...) o cliente já confirmou que seu gás foi ligado" conforme comunicação obtida por E-mail, com cópia acostada às fls. 08.

A CAENE oferece o parecer de fls. 09, no qual, após breve relato, afirma que "(...) houve descumprimento dos Prazos do Anexo II, Parte 2 - Item 13 A - u

¹ De 15/05/2012 - fls. 02; histórico da ocorrência às fls. 03/04.

² 19/04/2012 - "Cliente informa que solicitou uma instalação de gás para sua residência em julho/2011 e foi informado pela CEG de que só poderia realizar o procedimento em janeiro/2012. Informa que, em janeiro/2012, foi um fiscal no local e verificou que deveria realizar uma reforma em sua calçada para localizar a válvula. O fiscal informou que esse procedimento poderia demorar, pois precisava de uma licença da prefeitura. Relata que, em março /2012, foi realizada, a obra na calçada, onde foi localizada a válvula, e constatou que havia gás liberado para sua residência. Relata que até o momento não instalaram seu relógio para que ele comece a utilizar gás de rua. Relata ainda que, por várias vezes, foi na loja da CEG e sempre é informado de que o motivo para demora na instalação do seu relógio é que a empresa que realizou a obra não informou nada para a CEG até o momento. Solicita providência urgente, pois existem duas crianças no local"; (...); 15/05/2012 - Complementação da Ocorrência 529698 "(...) todas as instalações de água quente da minha casa dependem de gás para aquecer. Como já estamos num período de temperaturas mais baixas, temos sofrido para os banhos quentes etc. Hoje eu estou cozinhando na garagem da minha casa, num fogão velho, usando bujão de gás, porque na minha cozinha não tem gás de rua. Tudo começou quando fui fazer o pedido de religamento de gás na minha casa, que estava em reforma na época (meio do ano passado). (...) DESDE JANEIRO, ESTOU ESPERANDO E NÃO CONSIGO FINALIZAR ESTA INSTALAÇÃO. Fui na loja da CEG do Méier umas seis vezes e a resposta que recebo da atendente é que a empresa que fez a obra ainda não comunicou à CEG a obra realizada na minha casa. Meu Deus! o que está faltando para esta empresa fazer esta comunicação???? (...) temo passar o inverno tendo que esquentar água todas as vezes que for dar banho nos meus filhos e continuar cozinhando na garagem como se não estivesse no conforto da minha casa. Não sei mais a quem recorrer. (...)"; 15/05/2012 - "Informamos que a solicitação da área ocorreu no dia 06/12. A conclusão da obra está prevista para o dia 18/05 e a instalação do medidor entre os dias 19 e 21/05. Ressaltamos que a demora no atendimento se deu em função da grande demanda de obras."

³ De 23/05/2012- cópia às fls. 06, enviado à CEG mediante fac-símile, com recibo às fls. 06v, na data de 23/05/2012.

⁴ Fls. 07.

Rúbrica: 

Prazo de atendimento aos usuários - Serviços Obrigatórios; descumprimento do Prazo da Instrução Normativa CODIR Nº. 019/2011, de 16/05/11; Descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º. do Contrato de Concessão" e aponta que "Em contato telefônico com o cliente, em 30/05/12, fomos informados que a religação do gás, foi concluída em 19/05/12. Em resumo a demora no atendimento para a religação do gás na residência do cliente, foi de Julho/2011 a Maio/12" (grifos no original).

Por tratar de "(...) assunto similar ao do processo E-12/020.287/12" os presentes autos são encaminhados ao meu Gabinete⁵, cuja assessoria envia à CEG o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 060/2012⁶, através do qual remete cópia integral do feito e assina o prazo de 10 (dez) dias para manifestação.

Mediante a correspondência DIJUR-E-1172/12⁷, a CEG aponta ter esclarecido que "(...) em função da grande demanda de obras, a conclusão da mesma estava prevista para o dia 18/05 e a instalação do medidor entre os dias 19 e 21/05" afirma que "(...) o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 19/05/2012, as 8:15h. Sendo esta informação ratificada pelo cliente, quando informou a Ouvidoria da Agenersa que foi devidamente atendido pela CEG"; considera "(...) que restam esclarecidos os fatos e ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, entende-se exaurida a finalidade do presente processo, solicitando a Concessionária, como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção."

A seguir, o processo é encaminhado à CAENE, que oferece o parecer de fls. 13, no qual cita a correspondência enviada pela Concessionária "(...) onde são apresentadas informações já contempladas no Parecer desta CAENE, sem apresentar fatos relevantes que justificassem sua demora no atendimento ao cliente" e corrobora o parecer anterior.

Em 06/07/2012, a assessoria deste Gabinete envia à CEG o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 066/2012⁸, através do qual remete cópia integral dos autos e assina o prazo de 10 (dez) dias para manifestação.

Na data de 18/07/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1334/12⁹, pela qual esclarece que "(...) o objeto do 

⁵ Por despacho da SECEX às fls. 10.

⁶ Cópia às fls. 11, recebido pela CEG em 18/06/2012.

⁷ Fls. 12.

⁸ Cópia às fls. 14, recebido pela CEG em 06/07/2012.

⁹ Fls. 15/20.



Rúbrica: +

presente processo regulatório é a suposta demora no atendimento à solicitação de **instalação de gás** na nova residência do Sr. Eduardo Luís de Carvalho Faria, e **não religação**"; relembra que, às fls. 12, esclareceu que "(...) em função de um crescimento na demanda das obras, as equipes à serviço da CEG somente foram capazes de concluir a execução da operação necessária para o atendimento deste cliente em 18/05/2012, e a instalação do medidor no dia imediatamente seguinte (...)"; aduz que "Tal fato, como cópia de e-mail juntada à fl.08, foi devidamente ratificado pelo cliente, que mostrou-se satisfeito com o atendimento prestado (...)"; consigna que "(...) no que tange à demora no atendimento à solicitação em questão, há de ser considerado no presente o fato de que **o último fornecimento de gás registrado para o imóvel do cliente, (...), é datado de agosto de 2004**, quando nesse residia, ou ao menos detinha a titularidade do fornecimento para esse imóvel, o Sr. Elmer Pitrowsky (...)"; destaca que "(...) somente há registro de titularidade de fatura de fornecimento de gás para os clientes ali listados, não existindo a hipótese da incidência de algum outro que possa ter residido no imóvel neste ínterim"; aponta que "(...) se mostra deveras coerente a assunção de que o ramal em questão, sem uso desde agosto de 2004, (...), não mais apresentaria indubitáveis condições de utilização, o que poderia, inclusive, expor a solicitante, os seus, como também os vizinhos próximos à risco"; traz a baila o fato de possuir a Certificação ISO; alega a eventualidade do caso; consigna que "(...) já tendo sido atendida a solicitação da cliente, logo, cumprido o interesse público da prestação do serviço, existam reunidas situações de fato suficientes para o arquivamento do presente feito sem a aplicação de qualquer sanção"; ilumina a doutrina de Marçal Justen Filho¹⁰ e requer "(...) **(i) arquivamento do processo E-12/020.289/2012, sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária**; reservando-se ao direito de, em caso de mera eventualidade, assim não entender este e. Conselho Diretor, logo, sendo ultrapassados os argumentos esposados, **(ii) apontar a sanção de advertência como medida bastante de admoestação em desfavor desta Concessionária**, para tanto, sopesando em fato da cliente já se encontrar devidamente atendida em seu pleito" (grifos no original).

Em 19/07/2012, a assessoria deste Gabinete encaminha os autos à CAENE, que se manifesta às fls. 21, fazendo um breve relato e afirmando que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execução de ramais em rede de distribuição já existentes (...)" e ratificando "(...)o exposto nos pareceres anteriores, o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

¹⁰ "Essa ponderação [de valores] se desenvolve tanto no plano teórico como em face da circunstância concreta. **Retrata-se em atividade valorativa, onde o sujeito examina o caso concreto e avalia quais os valores a realizar e em que medida**"; "A proporcionalidade significa, em segundo lugar, que **a aplicação da regra jurídica concreta deve ser norteadada pelo resultado que se busca atingir. Interpreta-se e aplica-se cada regra jurídica em função do resultado a ser produzido**" (grifos no original).



Rúbrica:

Igualmente provocada¹¹, a Procuradoria, em seu parecer¹² infere que "(...) a CEG confirma, em parte, o que foi exposto pelo cliente (a solicitação da área se deu somente no dia 06 de dezembro de 2011, por volta de 6 meses antes da efetiva conclusão do ramal), logo, torna incontroverso o atraso de no mínimo 6 meses para a construção do ramal"; que "(...) a concessionária tenta utilizar-se do aumento de demanda como uma excludente de responsabilidade (...)"; aponta que "(...) não parece razoável a demora de 6 meses para o atendimento ao pleito dos seus clientes, ainda mais quando o contrato de concessão estabelece o prazo de 30 dias para a construção de ramais, logo, houve a inobservância ao princípio da eficiência (...) e corrobora "(...) com o parecer da d. CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão".

Mediante Ofício¹³ e correspondência eletrônica¹⁴, a assessoria deste 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 06/09/2012 a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1724/12¹⁵, na qual, após breve relato, reporta-se às alegações contidas na correspondência DIJUR-E-1334/12¹⁶, "(...) por meio da qual a Concessionária apresentou consistentes argumentos demonstrando que atuou de forma diligente e que, portanto, sua conduta carece de penalidade."

É o Relatório.

Darcília Leite

Conselheira-Relatora

¹¹ Tendo em vista o despacho de fls. 21v.

¹² Parecer exarado pelo Assistente Igor Alves Pegado, fls. 22/24, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

¹³ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 098, de 24/08/2012 - fls. 25, recebido pela CEG em 24/08/2012.

¹⁴ E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 122, de 27/08/2012 - fls. 26.

¹⁵ Fls. 28/29.

¹⁶ Fls. 15/20.

Processo nº. E-12/020.298/2012
Data de Autuação 22/05/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência 529698.
Sessão Regulatória 27/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.298/2012

Data 22/05/2012 Fls.: 34

Rúbrica: f

Voto

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 66/2012, pela qual a Ouvidora desta AGENERSA relata reclamação do Sr. Eduardo Luís de Carvalho Faria, realizada nesta Agência Reguladora em 19/04/2012, autuada sob o nº. 529.698, e cujo ponto nodal cinge-se à demora injustificada da Concessionária CEG para instalação do gás em sua residência, solicitada desde julho de 2011.

Em sua primeira manifestação, a CEG informa que "(...) em função da grande demanda de obras, a conclusão da mesma estava prevista para o dia 18/05 e a instalação do medidor entre os dias 19 e 21/05". Aduz, ainda, que "(...) o fornecimento foi liberado, de acordo com as normas estabelecidas pelo regulamento de Instalações Prediais (RIP), em 19/05/2012".

Em sede de razões finais¹, a CEG reitera as alegações contidas na correspondência DIJUR-E-1334/12², "(...) por meio da qual a Concessionária apresentou consistentes argumentos demonstrando que atuou de forma diligente e que, portanto, sua conduta carece de penalidade".

Compulsando os autos, notadamente os fatos relatados no histórico de atendimento de fls. 03/04, observa-se que o usuário buscava o citado serviço desde julho de 2011, quando foi informado pela Concessionária de que só seriam tomadas as providências em janeiro/2012, seis meses depois.

Além disso, depois da constatação de um técnico, que verificou em janeiro/2012 a necessidade de obra para a prestação do serviço de fornecimento de gás, a mesma somente ocorreu em março/2012³, sendo finalizada apenas em 18/05/2012, o que sinaliza mais uma vez a mora de atuação mantida no tempo pela Concessionária. u

¹ DIJUR-E-1724/12, fls. 28/29.

² Fls. 15/20.

³ Por conta da necessidade licença da Prefeitura, conforme consta no histórico da ocorrência, fls. 03/04.

Rúbrica: f

Pretendendo justificar sua conduta, a CEG alega que "(...) a demora no atendimento se deu em função da grande demanda de obras"; sendo certo que em nenhum momento a Delegatária apresenta documentos comprobatórios de sua argumentação.

Destarte, da simples leitura dos autos, torna-se evidente a desobediência, por parte da CEG, ao disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, uma vez que possuía o prazo de 30 (trinta) dias para a execução do ramal, contudo, somente começou adotar as providências 6 (seis) meses após a solicitação do Reclamante.

Além disso, as alegações trazidas pela Concessionária não afastam a sua responsabilidade, notadamente porque não contesta, deixando de produzir provas em contrário, as alegações do Usuário. Além de concordar que houve demora no atendimento, esclarece que a mesma se deu em função da grande demanda de obras e, embora aponte a necessidade de licença por parte da Prefeitura Municipal, não junta a documentação correspondente.

Ora, como se sabe, o Código de Defesa do Consumidor - cujos direitos, nos termos do inciso XVII do art. 4º da Lei nº 4.556/2005, compete a esta Agência resguardar - adotou a teoria do risco do empreendimento ou empresarial, a respeito do qual o insigne doutrinador Sérgio Cavalieri Filho leciona:

*" (...) todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade dos mesmos."*⁴

Ademais, o citado diploma legal, através do art. 22, dispõe:

"Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a

⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*, São Paulo: Atlas, 2009, p. 240.

fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos."

Infere-se das citações supracitadas que aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos vícios decorrentes dessas atividades, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade surge da própria atividade de produzir, distribuir, comercializar ou executar determinados serviços. Ora, sendo certo, nos termos da legislação consumerista, que as concessionárias são fornecedoras de serviços e, portanto, obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, fere a lógica do razoável alegações de escusa de responsabilidade referente ao serviço prestado, uma vez que os riscos decorrem simplesmente da atividade desempenhada, no caso, fornecimento de gás canalizado.

Dessa forma, sabendo-se que a obrigação contratual da Concessionária CEG no que se refere à prestação de serviço público de gás canalizado possui prazos específicos em relação aos serviços oferecidos, não é razoável aceitar, sob risco de quebra da isonomia e justa expectativa do consumidor, atuação discricionária, em dissonância com os prazos de atuação previstos no Instrumento Concessivo.

Nessa linha de raciocínio, alegações de demora na prestação do serviço sob argumento de elevada demanda de obras são incompatíveis e afrontam diretamente a sistemática de princípios e regras trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor, notadamente porque, repita-se, os riscos decorrentes do fornecimento de serviços são de responsabilidade do fornecedor, no caso, da Concessionária CEG, que assumiu o compromisso de fornecer serviços públicos adequados à coletividade.

Sendo certo que é objetiva a responsabilidade do prestador de serviços públicos, nos termos do artigo 37, §6º, da Constituição da República e do artigo 14, §3º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, impõe-se à Concessionária o ônus de produzir provas objetivando afastar a sua responsabilidade. Contudo, conforme se vê das alegações da CEG, não há provas nesse sentido; ao contrário, a Delegatária confirma expressamente que houve atraso no atendimento solicitado.

Por outro lado, a despeito da ocorrência ter sido solucionada, e diante da ausência de qualquer justificativa capaz de afastar sua responsabilidade para a demora no atendimento ao pleito do usuário, não se pode acatar a tese apresentada pela Concessionária, de que a solução da questão a isentaria de eventual aplicação de U



Rúbrica:

penalidade, tendo em vista que o Contrato de Concessão assina prazos específicos para a prestação de serviços obrigatórios, sendo descabido defender que a simples solução da questão - *sem a observância dos citados prazos* - implicaria no atendimento do "(...) interesse público da prestação do serviço", provocando o arquivamento do feito.

Em relação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade sustentados pela Delegatária como critérios utilizados em atividade valorativa, deve-se atentar, com amparo nos ensinamentos de José dos Santos Carvalho Filho que "(...) a razoabilidade vai se atrelar à congruência lógica entre as situações postas e as decisões administrativas"⁵

Considerando que os documentos acostados nos autos sinalizam que a primeira mora de atuação da Concessionária perdurou por 6 (seis) meses, fato não contestado pela própria CEG, não há dúvidas de que a atividade valorativa da Administração Pública zelar pela razoabilidade de condutas normais de aceitabilidade, ponderando todos os valores envolvidos, bem como os prazos de atuação dispostos no Contrato de Concessão.

Importante ressaltar, no juízo dessa atividade valorativa, que, além da morosidade de 6 (seis) meses no primeiro atendimento ao reclamante, a obra só foi finalizada em 18/05/2012, perfazendo, portanto, aproximadamente, 09 (nove) meses de atraso na solução do problema - *a contar da expiração do prazo contratual de 30 (trinta) dias, que se deu em agosto/2011* -, uma vez que a solicitação do usuário data de julho de 2011.

Assim, identificado o descumprimento contratual, torna-se imperiosa a aplicação de penalidade, eis que não há nos autos qualquer justificativa passível de isentar a Concessionária das correspondentes responsabilizações.

Da análise dos autos verifica-se que a conduta da CEG destoava do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta⁶ e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁷, ambas do Contrato de Concessão. u

⁵ CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 29.

⁶ 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."

⁷ CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

(...)

Rúbrica: +

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações contratualmente assumidas, o fato de que a Delegatária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, notadamente diante de sua competência regimental⁸, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011, 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 19/04/2012, contudo, a Empresa somente apresentou as correspondentes informações àquele órgão no dia 15/05/2012, ou seja, 26 (vinte) e seis dias depois, quando deveria tê-lo feito em até 03 (três) dias⁹.

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. 001/2007¹⁰.

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. 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.

u

operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

⁷ 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.

⁸ "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".

⁹ "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;

(...)"

¹⁰ "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;

(...)"

¹¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

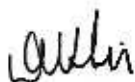
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

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 0,0009% (nove décimos 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 aos fatos apurados na Ocorrência nº. 529698.
- 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.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

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.

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 529698.

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-12/020.298/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0009% (nove décimos 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 aos fatos apurados na Ocorrência nº. 529698.

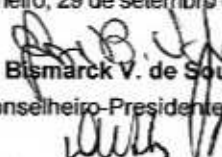
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

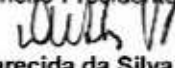
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

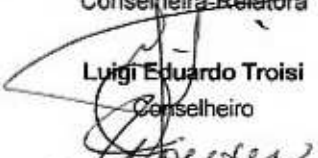
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

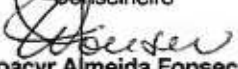
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

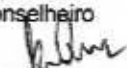
Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2012.


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 nº. E-12/020.298/2012

Data 22/05/2012

Folha: 40

Rúbrica: f