

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 999

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 999 DE 29 DE FEVEREIRO DE
2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - SUSPEITA DE INTOXICAÇÃO POR GÁS OU
POR PRODUTO DA COMBUSTÃO - RUA VISCONDE DE PIRAJÁ,
306/302, IPANEMA - RJ.

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-
12/020.335/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG,
em face da Deliberação AGENERSA nº. 933, de 30/11/2011, posto
que tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua
publicação.

Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro -Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira - Relatora

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Sérgio Burrowes Raposo

Conselheiro

Processo nº. E-12/020.335/2009
Data de Autuação 13/10/2009
Concessionária CEG
Assunto Suspeita de Intoxicação por Gás ou Produto da
Combustão – Rua Visconde de Pirajá, 306/302,
Ipanema – RJ.
Sessão Regulatória 29/02/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.335/2009

Data 13/10/2009 Fls.: 153

Rúbrica: 

Relatório

Trata-se de Recurso¹ protocolizado nesta AGENERSA na data de 23/12/2011, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 933/2011², de 30/11/2011.

Preliminarmente, a CEG aponta a tempestividade do recurso apresentado³ e requer a concessão de efeito suspensivo ao mesmo⁴.

No mérito, em breve relato dos fatos, afirma que, da análise do parecer exarado pela CAENE⁵, "(...) depreende-se que não houve culpabilidade da 

¹ Fls. 133/139. Às fls. 140, consta cópia da CI AGENERSA/SECEX nº. 669, de 28/12/2011, por meio da qual se deu ciência aos Conselheiros desta AGENERSA a respeito da interposição de Recursos, dentre eles o presente. Às fls. 141, consta cópia da Resolução do Conselho Diretor nº. 274, de 05/01/2012, pela qual se verifica a distribuição do presente recurso à minha Relatoria.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 933 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2011. CONCESSIONÁRIA CEG – SUSPEITA DE INTOXICAÇÃO POR GÁS OU PRODUTO DA COMBUSTÃO – RUA VISCONDE DE PIRAJÁ, 306/302, IPANEMA – RJ. 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-12/020.335/2009, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,05% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, ou seja, 13/10/2009, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA nº. 001/2007, por deixar de cumprir as normas legais, regulamentares e contratuais dos serviços concedidos no tocante a segurança, o que acabou por contribuir para o dano fatal de uma menor por intoxicação por produto de combustão na Rua Visconde de Pirajá, nº. 306/302, bairro Ipanema – RJ;

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnica CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.
Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2011.

José Bismark Vianna de Souza - Conselheiro-Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite – Conselheira; Moacyr Almeida Fonseca – Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca – Conselheiro-Relator; Sérgio B. Raposo – Conselheiro.

³ Assinala que “a Deliberação AGENERSA nº. 933/11, foi publicada pelo Órgão Oficial, no dia 13 de dezembro de 2011 (...)”; portanto, “(...) o prazo para a interposição do presente Recurso finda em 23/12/2011, razão pela qual o presente Recurso preenche o requisito da tempestividade (...)” (grifos como no original).

⁴ “(...) para sobrestar os efeitos da Deliberação AGENERSA nº 933/11 (...), no que tange à aplicação de penalidade de multa imposta no art. 1º (...)”; entende ser “(...) fundamental a concessão de tal efeito, para que haja possibilidade do Conselho Diretor analisar todas as argumentações postas no presente Recurso, antes de se manifestar definitivamente sobre o assunto (...)” e defende ser essa a “(...) forma mais adequada de assegurar o devido processo legal e os princípios da ampla defesa e do contraditório”.

Rúbrica: 

Concessionária no acidente em tela, tendo em vista que o mesmo foi originado por uma imprudência do cliente, que retirou o lacre do aquecedor, que havia sido colocado pela Concessionária à época da conversão"; que "Nesta mesma esteira foi o Parecer da Procuradoria da AGENERSA (...) ⁶"; contudo, "(...) o Conselho Diretor, de forma totalmente contraditória, optou pela penalização da CEG, (...), alegando suposta violação ao princípio da segurança" ⁷; defende que "(...) a Concessionária agiu com estrita observância às normas de segurança colocando o lacre no aquecedor"; aponta que "(...) foi evidenciado que o cliente retirou o lacre de segurança colocado no aquecedor, fato que ensejou, de forma direta, a ocorrência do acidente"; que "(...) o fato que causou o acidente foi gerado exclusivamente pela vítima, excluindo assim a responsabilidade da Concessionária, por romper o nexo de causalidade"; apresenta breve estudo sobre a ausência de nexo de causalidade ⁸ para afirmar que "(...) é incabível a aplicação de qualquer penalidade por este fato, pois não houve fato que rompeu o nexo de causalidade, não podendo ser imputado qualquer descumprimento do contrato de concessão ou de normas legais pela Concessionária"; analisa que "Ainda que se pudesse presumir que deveria a Concessionária monitorar os lacres colocados por motivos de segurança, o que, (...), não procede, a penalidade aplicada demonstra clara irrazoabilidade/desproporcionalidade frente a inexistência de responsabilidade da CEG no evento"; tece comentários sobre o princípio da proporcionalidade ⁹, ilumina a doutrina de José dos Santos Carvalho Filho ¹⁰; pondera que "(...) **mesmo que houvesse restado comprovada a culpabilidade da** u

⁵ A CEG transcreve o tópico "Conclusão" do Parecer da CAENE disposto às fls. 99 dos presentes autos.

⁶ Cita trecho disposto às fls. 110 dos autos, no qual aquele órgão técnico defende que o Contrato de Concessão não foi descumprido.

⁷ "Além disso, (...), o Conselheiro Relator determinou a abertura de processo regulatório para analisar e impor obrigação às Concessionárias de Serviço Público concedido, em inspecionar os imóveis que tiveram ou venham a ter quaisquer de seus equipamentos lacrados, por existirem desconformidades".

⁸ "A responsabilidade pode ser excluída quando: o agente tiver agido sob uma excludente de ilicitude, ou quando não houver nexo causal entre a conduta do agente e o dano sofrido pela vítima. (...) quando ausente o nexo causal, não há que se falar em responsabilidade do agente."; que, segundo, "Causas de exclusão do nexo causal são, pois, casos de impossibilidade superveniente do cumprimento da obrigação não imputáveis ao devedor ou agente" (CAVALIERI, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 2006, pág. 89). Haverá exclusão do nexo causal nas seguintes hipóteses: culpa exclusiva da vítima (...); fato de terceiro (...) e caso fortuito e força maior (...). O próprio Art. 14 do CD dispõe que: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II – a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro" (todos os grifos como no original).

⁹ "O princípio da proporcionalidade tem como fundamento o excesso de poder, tendo como objetivo conter atos, decisões e conduta de agentes públicos que ultrapassem os limites adequados. (...) O segundo fundamento, ou requisito, para que se preencha o princípio da proporcionalidade, é a exigibilidade, mais conhecida como necessidade do ato" (grifos no original).

¹⁰ "Segundo a doutrina alemã, para que a conduta estatal observe o princípio da proporcionalidade, há de revestir-se de triplice fundamento: 1) adequação, significando que o meio empregado na atuação deve ser compatível com o fim colimado; 2) exigibilidade, porque a conduta deve ter-se por necessária, não havendo outro meio menos gravoso ou oneroso para alcançar o fim público, ou seja, o meio escolhido é o que causa o menor prejuízo aos indivíduos; 3) proporcionalidade em sentido estrito, quando as vantagens a serem conquistadas superem as desvantagens" (Manual de Direito Administrativo, 13ª Edição, pág. 23) (grifos como no original).

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.335/2009

Data 13/10/2009 Fls.: 155



Rúbrica: ↓

Concessionária no acidente em questão, o que, frise-se, não ocorreu, não se mostraria razoável a imposição de penalidade deste quantum de multa regulatória; vislumbra que "(...) a imposição de penalidade de multa é medida que não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público" e requer "(...) sejam acolhidas as razões acima suscitadas, com o conhecimento e provimento do presente recurso, determinando-se a anulação da Deliberação 744/11, complementada pela Deliberação 933/11 (...)" (grifos no original).

Na data de 10/01/2012, o feito é remetido ao meu Gabinete que encaminha os autos à Procuradoria desta Agência¹¹, constando, às fls. 143, Parecer da lavra do Procurador Geral, que opina "(...) pelo provimento parcial do recurso da concessionária, ratificando, em parte, o parecer anterior dessa Procuradoria, visto que, no presente caso, houve culpa concorrente, pois o usuário deveria observar a restrição colocada pela concessionária (lacre), no entanto, esta poderia suspender o fornecimento de gás, considerando a inadequação do equipamento e das instalações residenciais, conforme prevê o contrato de concessão"; aponta que "(...) nos casos de culpa concorrente, ocorre uma divisão de responsabilidades, no qual ambos agiram, culposamente, para obter o resultado danoso, o que ensejaria a redução do grau de responsabilidade da concessionária a critério do CODIR" e analisa que "(...) no caso concreto, as instalações do usuário também estavam inadequadas, sendo sua responsabilidade a correção de tais inconsistências, conforme prevê o Regulamento de Instalações Prediais, o que corrobora sua parcela de responsabilidade na ocorrência do evento em questão".

Às fls. 143 v., o feito é devolvido à Procuradoria¹², que apresenta despacho¹³, no qual, "Considerando a divergência apontada nos pareceres anteriores acerca da responsabilidade da concessionária", entende ser "(...) cabível a concessão de efeito suspensivo, a fim de que a penalidade somente produza efeitos após a decisão final do Conselho Diretor, face ao risco de prejuízo de difícil reparação à concessionária, além de conferir maior segurança jurídica ao processo regulatório como um todo". u

¹¹ Pelo despacho de fls. 142, *in fine*.

¹² Para manifestação quanto ao pedido de efeito suspensivo.

¹³ Fls. 144 - da lavra do Procurador Geral.

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.335/2009Data 13/10/2009 Fls.: 156Rúbrica: *f*

Às fls. 145, consta decisão desta Relatoria, indeferindo o pleito de concessão de efeito suspensivo ao Recurso interposto em face da Deliberação nº. 933/2011¹⁴, o que é comunicado à Concessionária mediante o E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 015/2012¹⁵, que também encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Na data de 17/02/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-389/12¹⁶, na qual, após breve relato dos fatos, reafirma que no acidente objeto dos autos "(...) houve culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo de causalidade e excluindo a responsabilidade da Concessionária"; transcreve o Parecer da Procuradoria; solicita que "(...) seja dado provimento total ao Recurso Administrativo apresentado, para anular a sanção de multa imposta, considerando os argumentos apresentados"; e, alternativamente, requer que "(...) seja reduzido o quantum de multa aplicado, por não estar em conformidade com o princípio da razoabilidade".

É o Relatório.

Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

¹⁴ "(...) por não identificar os requisitos reclamados no art. 77, § 2º do Regimento Interno desta AGENERSA".

¹⁵ De 10/02/2012 – fls. 146/147, com os respectivos avisos de leitura às fls. 148 e 149.

¹⁶ Fls. 150/151.

Processo nº: E-12/020.335/2009
Data de autuação: 13/10/2009
Concessionária: CEG
Assunto: Suspeita de intoxicação por gás ou por produto da combustão -
Rua Visconde de Pirajá, 306/302, Ipanema - RJ.
Sessão Regulatória: 29/02/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.335/2009

Data 13/10/2009 Fls.: 157

Voto

Rúbrica: f

Trata-se de apreciar o Recurso interposto tempestivamente¹ pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 933, de 30/09/2011², através da qual este Conselho-Diretor aplicou-lhe penalidade de multa, em razão do acidente ocorrido na Rua Visconde de Pirajá, nº. 306/302, Ipanema, Rio de Janeiro/RJ, que teve como resultado o óbito de uma menor de 14 anos de idade.

Em sede preliminar, a Concessionária requer a concessão de efeito suspensivo ao Recurso, pleito que é indeferido³ e comunicado à CEG através da correspondência de fls. 146/147.

No mérito, a Recorrente aponta, em síntese, culpa exclusiva da vítima, como excludente de responsabilidade, tendo em vista que "(...) agiu com estrita observância às normas de segurança colocando o lacre no aquecedor"; contudo, "(...) foi evidenciado que o cliente retirou o lacre de segurança colocado no aquecedor, fato que ensejou, de forma direta, a ocorrência do acidente".

Aponta, ainda, a falta de razoabilidade/proporcionalidade da penalidade aplicada, justificando que "Ainda que se pudesse presumir que deveria a Concessionária U

¹ Protocolizado nesta AGENERSA em 23/12/2011, observou o prazo de 10 (dez) dias estabelecido no art. 77 do respectivo Regimento Interno - conforme consta às fls. 132, a Deliberação AGEBERSA nº. 933/2011 foi publicada na Imprensa Oficial em 13/12/2011/2011, de maneira que o prazo para protocolização do Recurso ora apreciado encerrou em 23/12/2011.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 933 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2011. CONCESSIONÁRIA CEG - SUSPEITA DE INTOXICAÇÃO POR GÁS OU PRODUTO DA COMBUSTÃO - RUA VISCONDE DE PIRAJÁ, 306/302, IPANEMA - RJ. 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 do Processo Regulatório E-12/020.335/2009, DELIBERA: Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,05% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, ou seja, 13/10/2009, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA nº. 001/2007, por deixar de cumprir as normas legais, regulamentares e contratuais dos serviços concedidos no tocante a segurança, o que acabou por contribuir para o dano fatal de uma menor por intoxicação por produto de combustão na Rua Visconde de Pirajá, nº. 306/302, bairro Ipanema - RJ;

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/207.

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

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2011.

José Bismark Vianna de Souza - Conselheiro-Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira; Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro-Relator, Sérgio Burrows Raposo - Conselheiro.

³ Decisão às fls. 145.

monitorar os lacres colocados por motivo de segurança, o que, conforme demonstrado ao longo do presente recurso, não procede, a penalidade aplicada demonstra clara irrazoabilidade/desproporcionalidade frente a inexistência de responsabilidade da CEG no evento".

Inicialmente, é necessário relembrar que, de acordo com o próprio histórico elaborado pela CEG, às fls. 11/13 dos autos, o aquecedor instalado na residência do cliente, "(...) apresentava junto a sua válvula, um lacre azul nº. 170143"⁴; informações corroboradas pelo laudo de exame de vistoria no local da morte, elaborado pelo Instituto de Criminalística Carlos Éboli – ICCE, às fls. 40/41, que, em seu item C – Das Constatções, afirma:

"Prosseguindo os exames podemos constatar os seguintes elementos de valor criminalístico:

- 1) Verifica o signatário que no banheiro da residência havia um aquecedor a gás, da marca GERAL, modelo W 125, tendo este um selo azul da CEG nº. 170143 junto ao registro do gás natural; (...)"*

Desta forma, e diferente do que defende a concessionária, o lacre de segurança colocado no aquecedor não foi retirado pelo usuário, restando demonstrado que a sua existência não impedia o consumo de gás, fato que evidencia a fragilidade daquele dispositivo, para o fim a que se destina.

Esse fato, por si só, já atribuiria à concessionária responsabilidade pelo acidente noticiado nos autos⁵, uma vez que indica que o procedimento adotado pela empresa é ineficaz, tendo em vista que o objetivo da colocação de tal dispositivo em aparelhos instalados em ambientes em desacordo com as normas de segurança é impedir a utilização do gás naquele aparelho até que as inadequações sejam sanadas.

Contudo, conforme acima salientado, o lacre não foi retirado do aparelho, inexistindo nos autos qualquer informação a respeito da sua, ainda que parcial, violação⁶, o que ressalta a fragilidade do procedimento eleito pela concessionária que, ao que tudo indica, deve revê-lo.

É claro que o que se pretende, aqui, não é isentar o usuário de sua parcela de responsabilidade pelo acidente ocorrido. Esta é inafastável, tendo em vista que era

⁴ Fls. 12.

⁵ Ainda que essa responsabilidade seja entendida como omissiva.

⁶ Fato igualmente constatado pelo Conselheiro-Relator.

sua obrigação sanar as irregularidades no imóvel para que pudesse utilizar o serviço, ou mesmo, se assim não desejasse, manter o lacre no aquecedor sem utilizá-lo, sendo tal fato considerado pelo Conselheiro-Relator, no momento de dosar a penalidade aplicada.

Mas é inegável que concessionária falhou na prestação do serviço porque, diferente do que defende, é seu dever monitorar os lacres colocados, de forma a acompanhar eventual utilização irregular do gás, uma vez que a prestação do serviço em atenção às regras de segurança é obrigação contratualmente assumida⁷, sendo a sua inobservância clara violação ao instrumento concessivo, havendo neste diploma, inclusive, previsão de interrupção do fornecimento, caso as instalações sejam consideradas inseguras, inadequadas ou inapropriadas⁸.

O objetivo, aqui, não é apenas e tão somente acompanhar os imóveis nos quais tenham sido colocados lacres para verificar se as desconformidades foram sanadas⁹ mas, também, realizar um acompanhamento sistêmico, de forma a averiguar se naqueles imóveis há consumo mensal e sua variação, inclusive com a geração de faturas para pagamento.

Ou seja, não basta apenas identificar as desconformidades no imóvel, cientificar o usuário e manter-se inerte, tendo em vista, principalmente, o tipo de serviço prestado, como bem salientado no Voto do Conselheiro-Relator, que ressaltou não se tratar de "(...) qualquer produto inofensivo no mercado".

E é exatamente por isso que não se pode admitir a tese de culpa exclusiva da vítima, porque, uma vez ciente de que o imóvel apresentava desconformidades, era obrigação da concessionária a realização do devido acompanhamento, até que as mesmas fossem sanadas – ou, se não fossem, que realizasse a interrupção do fornecimento –, especialmente porque o imóvel já se encontrava em carga. *ll*

⁷ Cláusula Primeira, § 3º (§ 3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios a eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas"; e Cláusula Quarta (A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar o 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), ambas do Contrato de Concessão.

⁸ Cláusula Quarta, § 3º, inciso IX (§ 3º - A CONCESSIONÁRIA poderá suspender ou interromper o serviço por qualquer uma das seguintes razões: (...) IX - se, a juízo da CONCESSIONÁRIA, houver comprometimento da segurança das instalações ou de pessoas, ou se as instalações estiverem defeituosas, comunicando-se o fato à ASEP-RJ e ao ESTADO) e § 6º (A CONCESSIONÁRIA só poderá prestar serviços de gás depois que as instalações do consumidor sejam aprovadas pelas autoridades competentes. Além disso, é facultado à CONCESSIONÁRIA recusar o serviço ou interrompê-lo toda vez que considere que essa instalação ou parte dela, seja insegura, inadequada ou inapropriada para receber serviço, ou que interfira com a continuidade ou qualidade do serviço), todas do Contrato de Concessão.

⁹ Porque a desconformidade pode persistir, mas o usuário pode estar respeitando o lacre colocado e não utilizando aquele aparelho.

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.335/2009
Data 13/10/2009 Pág. 159
Rubrica: *[assinatura]*

Assim, inafastável a responsabilidade da concessionária, sendo devida a penalidade aplicada.

Sobre esse ponto, trago à baila trecho do entendimento firmado no Voto por mim proferido no processo regulatório nº. E-33/100.015/2003¹⁰, que pode ilustrar as minhas pretensões ao tecer as considerações acima dispostas:

"(...)

Soma-se a isso o fato de que a instrução do presente processo, como bem comentando pela Câmara Técnica de Energia, evidencia inequivocamente a falha de procedimento da CEG, que afirma ter realizado o corte de fornecimento de gás, e paralelamente, promove o acompanhamento da leitura do consumo, ocasionando a emissão de fatura.

Numa visão ilustrativa das possíveis consequências provenientes de erros no gerenciamento de informações de consumo, cogitando-se a hipótese de interrupção de fornecimento por motivo de segurança, p. ex., seria extremamente temerário que a Concessionária demorasse vários meses para acusar a informação conflitante. Na primeira medição, averiguando a existência de consumo, a postura imediata a ser adotada deveria ser a realização de vistoria, com o objetivo de apurar a ocorrência".

O referido Voto, acolhido pela unanimidade do então Conselho-Diretor da ASEP-RJ, culminou na edição da Deliberação ASEP-RJ/CD nº. 435, de 27/04/2004, que assim estabeleceu, em seu artigo 2º:

"Art. 2º - Determinar à Concessionária que, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data da publicação desta Deliberação, proceda e apresente à ASEP-RJ a revisão de seus procedimentos operacionais e de seu sistema de gestão, de forma a garantir:

- a) a atualização de todas as informações referentes a seus clientes;
- b) que o sistema informatizado detecte e alerte para a existência de informações conflitantes, tais como corte de fornecimento aliado ao registro de consumo, bem assim promova a integração das informações sobre as ações de responsabilidade de cada área

¹⁰ Concessionária CEG, cujo objeto é a cobrança indevida de taxa de religação em fatura de usuário.

da Concessionária, visando agilizar a adoção das providências adequadas".

Em que pesem as particularidades de cada caso, a decisão outrora tomada aplica-se à hipótese dos autos.

Senão, vejamos: se a Concessionária, em seu sistema, incluísse informação de que colocou um lacre em determinado aparelho da residência do usuário, ou mesmo do próprio medidor, e monitorasse as informações desse cliente, inclusive com algum tipo de dispositivo em seu sistema que alerte ao operador a respeito das informações conflitantes, de modo a verificar eventual consumo irregular, acidentes como o noticiado nos presentes autos poderiam e podem ser evitados.

A proposta apresentada naqueles autos, que ora se reafirma, não pode ser entendida como impossível à Concessionária, haja vista já existir para, por exemplo, clientes que tiveram o serviço interrompido por falta de pagamento, o que se verifica através do Fluxograma apresentado pela CEG, em cumprimento ao supracitado artigo 2º da Deliberação ASEP-RJ/CD nº. 435/2004, disposto, para fins de consulta e referência, em nota de fim do presente Voto.

Demais disso, da leitura do dispositivo acima citado, é possível perceber que o então Conselho-Diretor da ASEP-RJ não delimitou o objeto da revisão dos procedimentos operacionais e sistema de gestão a ser realizada pela CEG, deixando claro que a mesma deveria contemplar todas as informações relativas aos usuários, bem como a detecção e alerta para eventuais informações conflitantes e a integração das informações sobre as ações de responsabilidade de cada área da Concessionária.

Assim, torna-se necessária a adequação daquele fluxograma apresentado para as hipóteses de colocação de lacres em aparelhos, que deverá ser feita em processo próprio, tendo em vista o objeto dos presentes autos.

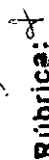
No que tange ao valor da penalidade de multa, igualmente desassiste razão à CEG quando alega a ausência de razoabilidade/proporcionalidade na sua aplicação.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.335/2009

Data 13/10/2009

Fls.: 161

Rúbrica: 

Isso porque, ao aplicar a penalidade no importe eleito, o Conselheiro-Relator considerou a parcela de responsabilidade do usuário, conforme se verifica pela leitura do Voto então proferido:

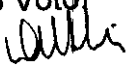
"Não deixo de destacar o fato de o usuário utilizar equipamentos lacrados não havendo informação de como conseguiu tal façanha (o laudo pericial não fala em rompimento ou alteração do lacre), que é sua responsabilidade pelas instalações internas, ambientes e equipamentos aptos, nos termos da legislação e normas técnicas vigentes para a utilização segura do gás, entendendo que seus atos também não foram adequados, o que considero para aplicação da penalidade a seguir sugerida".

Demais disso, observando-se os precedentes deste Conselho-Diretor nos julgamentos de processos regulatórios semelhantes, é possível observar que o percentual aqui estabelecido encontra-se abaixo do usualmente aplicado por este Conselho, valendo citar, como exemplo, as penalidades aplicadas nos processos E-04/079.339/2002 e E-33/100.450/2004, ambas no valor de 0,1% (um décimo por cento).

Assim, resta claro que, ao aprovar, por unanimidade, a sugestão do Conselheiro-Relator, este Conselho-Diretor considerou os fatos evidenciados ao longo do processo, elegendo o montante da penalidade aplicada em estrita observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, razão pela qual, também neste ponto, irretocável a Deliberação ora recorrida, que seve ser mantida em sua integralidade.

Isto posto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, em face da Deliberação AGENERSA nº. 933, de 30/11/2011, posto que tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

É o Voto


Darcília Leite

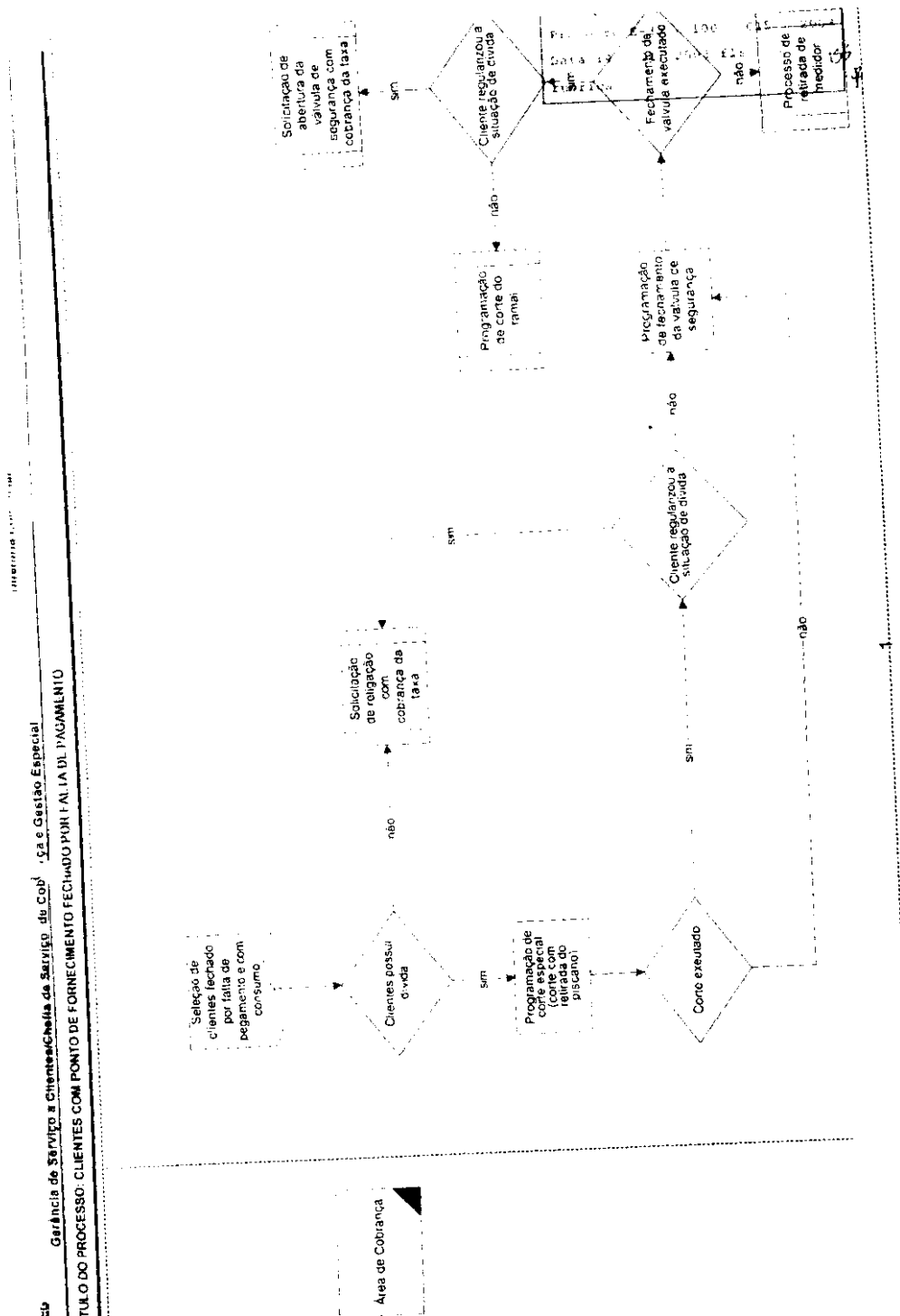
Conselheira-Relatora

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.335/2009

Data 13/10/2009 Fls.: 162

Rúbrica: 



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.335/2009
Data 13/10/2009 Fls.: 163
Rúbrica: A

CEG RIO

**DETALHAMENTO DO PROCESSO
CLIENTES COM PONTO DE FORNECIMENTO FECHADO POR FALTA DE
PAGAMENTO**

REV. 00 / 2004. 07



Indicadores:

ATIVIDADE	EXECUTOR	DETALHAMENTO	REGISTRO / DOCUMENTO	APLICATIVO	DISPOSITIVO/ EQUIPAMENTO
Seleção de clientes fechados por falta de pagamento e com consumo	Técnico Especialista de Serviço ao cliente Designado para a atividade	É solicitado no sistema SGC, relatório constando os clientes que possuem o ponto de fornecimento fechado por falta de pagamento, mas constam consumo após o corte	SCH220 Telas do SGC H.2	SGC	Computador
Solicitação de religação com cobrança da taxa	Empresa terceirizada	Nos casos em que o cliente não possui dívida, é solicitado a religação no sistema SGC, onde a mesma seguirá para realização e o ponto de fornecimento retornará para ligação normal.	PCO-0412-BRA	SGC	Computador
Programação de corte especial (corte com retrada do piscano)	Técnico de Serviço ao cliente II Designado para a atividade	Nos casos em que o cliente possui dívida e consumo, é programado uma ordem de corte especial, onde será realizado com a retrada do piscano do medidor dificultando assim, a religação pelo cliente. Enviamos as informações como: nº de cliente, nome, endereço e dados do medidor via correio eletrônico para as terceirizadas, para impressão da ordem de serviço.	PCO-0413-BRA Ordem de serviço de corte Telas do SGC 5.2.6.2	SGC	Computador
Atualização dos dados no SGC (I)	Técnico de Serviço ao cliente II Designado para a atividade	As informações contidas na ordem de serviço, são imputadas no sistema SGC com os seguintes dados: resultado do serviço, data da realização, funcionário que executou o serviço e campo para observação, no caso de serviço executado, é necessário preencher o laço de corte e a leitura. Destes dados, tiramos as informações de quantidades de clientes cortados.	PCO-0413-BRA Ordem de serviço de corte Telas do SGC 5.2.6.4	SGC	Computador
Programação de fechamento da válvula de segurança	Técnico de Serviço ao cliente II Designado para a atividade	Nos casos em que não foi possível realizar o corte e o ramal do cliente é individual, é programado uma ordem de fechamento da válvula de segurança. Enviamos as informações como: nº de cliente, nome, endereço e dados do medidor via correio eletrônico para as terceirizadas, para impressão da ordem de serviço.	PCO-0419-BRA Ordem de serviço de corte Telas do SGC 5.2.6.2	SGC	Computador

RECORRER 5.13 - 100 015
Data 14/01/2007 11h
14h11m

Página 1 de 2

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.335/2009
Data 13/10/2009 Fís.: 164
Rúbrica: x

Detalhamento de processo Rev. 01

CEG RIO

**DETALHAMENTO DO PROC SSO
CLIENTES COM PONTO DE FORNECIMENTO FECHADO POR FALTA DE
PAGAMENTO
REV. 00 / 2004. 07**



Indicadores:		DETALHAMENTO		REGISTRO / DOCUMENTO	APLICATIVO	DISPOSITIVO/ EQUIPAMENTO
ATIVIDADE	EXECUTOR					
Atualização dos dados no SGC (2)	Técnico de Serviço ao cliente II Designado para a atividade	As informações contidas na ordem de serviço, são imputadas no sistema SGC com os seguintes dados: resultado do serviço, data da realização, Telas do SGC 5.2.6.4		PCO-0419-BRA Ordem de serviço de corte Telas do SGC 5.2.6.4	SGC	Computador
Processo de retirada de medidor	Técnico Especialista ao cliente Designado para a atividade	Nos casos em que não foi possível realizar o fechamento da válvula de segurança, os clientes ficam aptos a retirada do medidor.		PCO-0411-BRA Telas do SGC H 1.9	SGC	Computador
Programação de corte de ramal	Técnico de Serviço ao cliente II Designado para a atividade	Nos casos em que foi realizado o fechamento da válvula de segurança e o cliente não regularizou a situação da dívida, é programado uma ordem de corte do ramal. Enviamos as informações como: nº de cliente, nome e endereço via correio eletrônico para setor de emergência para realizar o corte do ramal.		Telas do SGC 2.5.5.7	SGC Correio eletrônico	Computador
Atualização dos dados no SGC (1)	Técnico de Serviço ao cliente II Designado para a atividade	Após a realização, o setor de emergência retoma as informações via correio eletrônico para atualização do sistema SGC. As informações, são imputadas no sistema SGC como um serviço de retirada de medidor com os seguintes dados: resultado do serviço, data da realização, funcionário que executou o serviço e campo para observação, neste caso que foi cortado no ramal. Após a atualização, o cliente é baixado.		PCO-0413-BRA Telas do SGC 5.2.6.2 5.2.6.4	SGC Correio eletrônico	Computador

Processo E-35 / 100 015 / 2003
Data 14 / 01 / 2003 fls 15 +
rubrica 4

Página 2 de 2

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.335/2009
Data 13/10/2009 Fls.: 165
Rúbrica: 4

Detalhamento de processo Rev. 01

CEG RIO
MATRIZ DE REGISTROS
PROCESSO: CLIENTES COM PONTO DE FORNECIMENTO FECHADO POR FALTA DE PAGAMENTO
REV. 00 /04/07



Registro	Quem registra	Periodicidade da geração do docto.	Forma do registro	Armazenar	Acesso	Como indexar	Tempo mínimo de guarda	Proteção	Descarte
Ordem de serviço de corte de fornecimento	Técnico de serviço ao cliente II	Conforme a necessidade	Impresso em papel	Arquivo Físico	Serviço de Cobrança	Data de execução do serviço e por terceirizada	6 meses	Caixa Box	Arquivo Inativo
Ordem de serviço de corte de fornecimento	Técnico de serviço ao cliente II	Conforme a tabela de corte	Sistema SGC	Arquivo Inativo	GCMI / Serviço de Cobrança	Caixa Box por data de execução do serviço e por terceirizada	5 anos	Caixa Box	Lixo
Relatório de geração de carta de retirada de medidor por falta de pagamento	Estagiário	Conforme determinação da chefia do serviço de Cobrança	Impresso em papel	Sistema SGC	Serviço de Cobrança	Data de execução do serviço e por terceirizada	Banco de dados permanente	Back up	NA
Protocolo de recebimento de aviso de retirada de medidor	Estagiário	Conforme determinação da chefia do serviço de Cobrança	Impresso em papel	Pasta	Serviço de Cobrança	Mês	1 Ano	Pasta	
				Terceirizada	Terceirizada	Data de entrega e bairro do cliente	6 meses	Caixa Box	
				Arquivo Inativo	GCMI / Serviço de Cobrança	Caixa Box por data de entrega e bairro do cliente	5 anos	Caixa Box	

FO-150-A Rev 01 / 03/07

Pág. 1 de 6

APROVADO:

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.335/2009

Data 13/10/2009 Fls.: 166

Rúbrica: f

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.



DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG – SUSPEITA DE INTOXICAÇÃO
POR GÁS OU POR PRODUTO DA COMBUSTÃO - RUA
VISCONDE DE PIRAJÁ, 306/302, IPANEMA - RJ.**

**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-12/020.335/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, em face da
Deliberação AGENERSA nº. 933, de 30/11/2011, posto que tempestivo para, no
mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

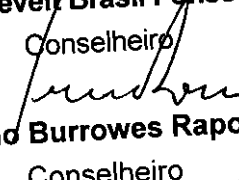
Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.335/2009

Data 13/02/2012 Fls.: 168

Rúbrica: f