



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº: E-12/030.120/2012
Autuação: 16/02/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências
525675/525819/526026/526134/526529/527
052/527102/527191/527197/527227/527279/
527292/527380.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se do Processo Regulatório iniciado pela SECEX¹ em virtude da CI² enviada pela Ouvidoria desta Agência que relata as ocorrências 525675/525819/526026/526134/526529/527052/527102/527191/527197/527227/527279/527292/527380.

Processo regulatório distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR nº284, de 29/02/2012.

A seguir, segue relatório discriminado de cada uma das ocorrências supramencionadas:

1) 525675

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria em 10/10/2011, vez que o Usuário verificou cobrança abusiva em sua conta de gás em comparação com seus vizinhos, que pagavam tarifa menor pelo mesmo metro cúbico de gás, desde Agosto/2011.

A CEG informa no histórico de atendimento da Ouvidoria, em 22/12/2011, que o gás utilizado pelo cliente é GLP, enquanto que os vizinhos do Reclamante utilizavam gás natural.

A Ouvidoria, em seu despacho de fls. 31 informa que SNS enviada em 26/12/2011 foi respondida pela CEG em 28/02/2012.

¹ REQ AGENERSA/SECUX Nº. 072, Rio de Janeiro, 16 de fevereiro de 2012.

² CI OUVID Nº. 15/2012, Rio de Janeiro, 15 de fevereiro de 2012.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12.020.120/2012

Data 16/07/2012 Pg.: 559

Rubrica: [assinatura]

Em prosseguimento ao feito, a CAENE, através do Ofício nº 076/12 (fls.59), requer envio da cópia do contrato assinado pelo cliente a fim de instruir seu Parecer, que foi juntado aos autos pela Delegatária em 04/05/2012.

Durante a instrução, a CAENE informa, em seu Parecer (fls. 71/73 e 107), que na presente Reclamação, a diferença de valores das faturas deve-se ao fato do fornecimento de gás da cliente ser GLP e não GN, conforme contrato contido na fls. 64, que devem ser analisados pela CAPET.

Em análise, o Parecer da CAPET (fls. 107) informa que as contas foram refaturadas para gás natural, restando crédito a ser recebido pelo Usuário, tendo em vista cobrança injustificada realizada pela Concessionária. Tal crédito foi recebido pelo Cliente em sua fatura, conforme Despacho da Ouvidoria de fls. 136.

Instada a apresentar defesa e considerações em 28/06/2012, a Concessionária, em 09/07/2012 (fls.115), reconhece o equívoco no cadastro do cliente em relação à tarifa aplicada, informa que foi feita alteração cadastral e esclarece que a diferença de tarifa será creditada nas próximas faturas.

2) 525819

Trata-se de Reclamação que tem por objeto a má prestação do serviço de assistência técnica pela CEG, pois o aparelho aquecedor da Usúria, adquirido e instalado pela CEG, apresentou defeito em 14/10/2011 e não houve solução satisfatória desde 28/12/2011, de acordo com o histórico de atendimento da Ouvidoria de fls. 07 e 31.

A Concessionária, em 15/02/2012, informa que *"não realiza mais o serviço de assistência técnica em aparelhos, para tanto, a cliente deverá entrar em contato com empresa especializada no ramo para contratação."*

Ocorre que a Usúria entrou em contato com a GNS e *"foi informada que o serviço era de competência da CEG, e não da GNS."*

Em resposta, através de informação prestada pela CEG, a GNS informa que *"não houve falha no atendimento."*

Solicitada pela Ouvidoria (fls. 07) em 28/12/2011 a escuta da gravação dos atendimentos, tanto pela CEG quanto pela GNS, para verificar se houve correta orientação à cliente, tal medida restou infrutífera, pois em 15/02/2012 (fls. 35) foi informada que as gravações dos atendimentos foram corrompidas.

Durante a instrução, a CAENE informa em seu Parecer (fls. 71/73 e 107) que não houve descumprimento contratual, pois *"segundo o RIP - Regulamento de Instalação Prediais, o ramal interno, trecho do ramal compreendido entre o limite da propriedade e o medidor ou local de sua instalação, são de responsabilidade do"*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação."

Instada a apresentar defesa e considerações em 28/06/2012, a Concessionária, em 09/07/2012 (fls.115), reitera a informação de que as gravações foram corrompidas.

Em prosseguimento ao feito, a Ouvidoria, no despacho de fls. 136, informa que *"SNS enviada em 28/12/2011 e respondida, de forma insatisfatória, em 15/02/2012 (fls.35)." Informa, ainda, que não foi possível contato com a Usuária.*

Com fundamento nas Instruções Normativas AGENERSA/CD 20/2011 e 27/2012, de ordem do Conselheiro Relator, foi realizada Reunião de Conciliação na sede da AGENERSA, em 03/09/2012, da qual as partes foram notificadas (fls. 157).

A Ata de Reunião de Conciliação (fls. 170/171) registrou o acordo feito entre as partes, no qual a Concessionária se comprometeu a realizar vistoria técnica para fins de detecção do problema do aparelho aquecedor, acompanhada e fiscalizada por representante da CAENE.

Em prosseguimento ao feito, a Concessionária encaminha a OS da visita realizada em 06/09/2012, onde foi constatada a impossibilidade de assistência técnica no aquecedor, uma vez que foi constatada sua desinstalação.

O Relatório de Fiscalização CAENE (fls. 217/221) confirma que não foi possível verificar defeito no aquecedor, pois a Usuária trocou a instalação de gás por eletricidade.

Em seguida, o Laudo técnico da CEG (223/224) informa que não foi possível avaliar o aparelho por falta de condições técnicas.

O Parecer da CAENE (fls. 230) foi pela impossibilidade de se verificar a culpabilidade da Concessionária, *"tendo em vista que o cliente alterou, por auto recreação, a instalação executada pela CEG."*

3) 526026

A presente Reclamação foi aberta em 29/09/2011 e tem por objeto a solicitação pelo Usuário de instalação de gás natural para abastecimento de seu imóvel, porém foi alegado pela Concessionária a inviabilidade do fornecimento em razão da distância de 135 metros entre a residência e a rede de gás da CEG.

De acordo com a Ouvidoria (fls.44), em razão da inviabilidade do abastecimento alegada pela Concessionária, *"a CEG deve apresentar ao cliente uma proposta de participação do consumidor para instalação do medidor em sua residência, em acordo com o item 1 do parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão."*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.120/2012

Data 16/06/2012 Fls.: 259

Rubrica RB

No Ofício CAENE nº 076/12 (fls. 59) foi solicitada a apresentação do estudo de rentabilidade, demonstrando a inviabilidade, bem como o comprovante do cumprimento do item 1 do parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão.

A CAENE, em seu Parecer de fls. 71/72 determina que, face à não apresentação do referido estudo de rentabilidade, a Concessionária forneça, gratuitamente, o Gás Natural ao cliente, por se tratar de obrigação contratual.

Instada a apresentar defesa e considerações em 28/06/2012 (fls.113), a Concessionária, em 09/07/2012 (fls.115), apenas informa "inviabilidade econômica".

O Despacho da Ouvidoria de fls. 136 informa a não apresentação, pela Concessionária, da proposta de co-participação, em desconformidade com o item 1 parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão.

Com fundamento nas Instruções Normativas AGENERSA/CD 20/2011 e 27/2012, de ordem do Conselheiro Relator, foi realizada Reunião de Conciliação na sede da AGENERSA, em 03/09/2012, da qual as partes foram notificadas (fls. 157).

A Ata de Reunião de Conciliação (fls. 170/171) registrou que restou infrutífera a Conciliação, vez que a CAENE não concordou com o Estado de Rentabilidade com proposta de Co-participação do Cliente apresentado pela Concessionária.

Em prosseguimento ao feito, a CAENE, em seu Parecer (fls.230) que analisou o estudo de rentabilidade que aponta inviabilidade econômica apresentado pela Concessionária, ressalte-se, de forma extemporânea, aponta que a proposta de co-participação é de custo muito elevado para o Usuário.

4) 526134

A presente Reclamação, aberta em 15/12/2011, teve por objeto a má prestação do serviço de manutenção pela Concessionária, pois "há um buraco onde as pessoas pisam e se machucam, atrapalhando a entrada". A usuária relata, ainda, que "teme que haja algum vazamento no local."

Em resposta enviada em 07/03/2012 (fls. 44), a Concessionária informa que "a CEG irá apresentar maiores esclarecimentos sobre esta reclamação quando do recebimento das cópias do processo administrativo."

Em prosseguimento do feito, o Parecer da CAENE (fls. 71) é pela responsabilidade da Concessionária pelo acabamento da obra, sem ônus à cliente.

Instada a apresentar defesa e considerações em 28/06/2012 (fls.113), a Concessionária, em 09/07/2012 (fls.115), informa que "a CEG já se encontra em contato com a cliente, a fim de realizar as tratativas para solução do caso, por mera liberalidade".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.120/2012
Data 26/02/2012 Fls.: 260
Rubrica RB

O despacho da Ouvidoria (fls. 137) informa que *"em contato telefônico com o cliente em 17/07/2012, confirmei que o problema foi devidamente solucionado no mês passado."*

5) 526529

A presente Reclamação tem por objeto a solicitação da Usuária de obra para remanejamento de ramal junto à CEG, em 17/11/2011, com solução não satisfatória.

Em 19/12/2011, a CEG informa (fls.12) *"que o serviço de remanejamento de ramal é um serviço que só pode ser executado pela Concessionária. Aproveitamos para esclarecer que a solicitação atravessa várias fases, tais como: orçamento, licenciamento na Prefeitura e obra propriamente dita. Salientamos que a previsão da obra é março/2012. Cliente cliente."*

Em prosseguimento da instrução, o Parecer da CAENE é pelo descumprimento contratual, *in verbis*:

"Não tendo a Concessionária se manifestado sobre as ocorrências nas diversas oportunidades e prazos concedidos conforme documento contido nos autos, e considerando o relato dos clientes pode verificar um descumprimento dos prazos previsto no anexo II, parte 2, item 13 A."

Instada a apresentar defesa e considerações 28/06/2012 (fls. 113), a Concessionária, em 09/07/2012 (fls.115), informa que *"o cliente foi atendido em 03/04/2012"*.

O despacho da Ouvidoria (fls. 137) informa que *"em 16/05/2012, enviei email à cliente e fui informada de que o problema foi devidamente solucionado (fl. 140)."*

6) 527052

Trata-se de Reclamação aberta em 08/12/2011, em razão de Cobrança Indevida da Fatura de Consumo de Gás, efetuada pela Concessionária, através de débito automático na conta corrente do Usuário.

A Ouvidoria, em seu despacho de fls. 31, informa que a SNS foi enviada em 27/12/2011, mas só foi respondida pela Concessionária em 14/02/2012 (fls.45), relatando que *"os valores em duplicidade foram considerados através de devolução nas faturas emitidas para o cliente."*

O Parecer da CAENE (fls. 71) relata que a Concessionária não comprovou o ressarcimento ao Usuário, sendo certo que o valor a ser creditado deve ser atualizado pela CAPET.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

As fls. 111, a CAPET informa que o Usuário foi ressarcido pela Concessionária da Cobrança Indevida, encerrando a Reclamação.

7) 527102

A presente Reclamação, registrada na Ouvidoria em 12/12/2011, tem por objeto a má prestação do serviço de instalação de gás pela Concessionária, vez que, além da demora no atendimento da solicitação, a instalação gerou danos ao fogão do Usuário.

A Ouvidoria enviou SNS em 19/12/2011, respondida pela Concessionária em 10/01/2012, informando que *"o cliente recebeu o reembolso no dia 23/12."*

No Ofício Nº 076/12, a CAENE *"solicita cópia legível dos comprovantes do ressarcimento dos valores cobrados indevidamente."*

O Parecer da CAENE (fls.71) informa que a Concessionária não comprovou o ressarcimento ao cliente e remete à CAPET para que informe o valor atualizado do crédito.

O Parecer CAPET (fls.111) informa o crédito a receber pelo Usuário, com valor atualizado.

As fls. 116, a Concessionária informa que o Cliente recebeu reembolso em 23/12/2011, mas não comprova tal ressarcimento, sendo certo que a Ouvidoria não logrou êxito em obter tal comprovação junto ao Usuário.

8) 527191

Trata-se de Reclamação aberta em 14/12/2011 e tem por objeto a má prestação do serviço de vistoria de instalação do equipamento de gás do vizinho da Usuária, pois a tubulação do gás passa embaixo de sua janela e encontra-se em más condições.

A Ouvidoria envia SNS em 14/12/2011 à Concessionária, que informa em 23/02/2012 (fls. 47): *"De acordo com o relato da equipe responsável, os defeitos existentes são itens de recomendação e não colocam em risco os moradores do condomínio."*

No Ofício Nº 076/12, a CAENE solicita *"envio de cópias dos documentos de vistorias com as assinaturas dos moradores."*

Em seu Parecer de fls. 72, a CAENE relata: *"é importante salientar que a conservação do ramal interno é de responsabilidade do cliente conforme prevê o RIP - Regulamento de Instalações Prediais, entretanto, a Concessionária deve agendar uma vistoria no imóvel da cliente, a fim de orientá-la, sanando suas dúvidas, assim como as dos demais moradores, mesmo esta alegando, sem meios comprobatórios, que já foi ao local (fls. 47)."*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

A Ouvidoria, em seu despacho de fls. 137, informa que a SNS aberta em 14/12/2011 encontra-se sem resposta, e não houve êxito no contato com a cliente.

9) 527197

Registrada a Reclamação em 14/12/2011 através da Ouvidoria da AGENERSA, tendo em vista que, de acordo com o Usuário, "...a CEG recebeu o pagamento em 28/03/2011, através da NF 30917, fez apenas a ligação da caixa reguladora até a tubulação da rua e ficou de retornar no dia 21/11/2011 para completar a parte de polietileno da caixa reguladora até o ramal do prédio, mas até a presente data não compareceu."

O despacho da Ouvidoria (fls. 31/32), informa que a Reclamação foi aberta em 15/12/2011 e "sem resposta até hoje."

Em resposta enviada em 12/01/2012, a Concessionária (fls. 46/47) informa que, de acordo com vistoria realizada em 28/04/2011, foram verificadas exigências a serem cumpridas pelo construtor, e, "após a vistoria ok, o cliente deve solicitar a instalação do medidor."

A CAENE, em seu Parecer de fls. 71/72, relata que, em que pese as instalações prediais serem de responsabilidade do cliente, de acordo com o RIP, houve descumprimento contratual, conforme trecho em destaque: "descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13-A, tendo em vista a folha 19, onde o cliente informa que parte da tubulação foi construída (28/03/2011) e a outra parte ficou marcada para o dia 21/11/2011, porém, até 14/12/2011 a Concessionária não havia comparecido ao local."

Instada a apresentar defesa e considerações, a Concessionária (fls. 115), em 09/07/2012, apenas reitera as informações de fls. 46/47, no sentido de que a instalação do medidor somente será possível após o cumprimento das exigências pelo Cliente.

A Ouvidoria, em seu despacho de fls. 136 relata que "em contato telefônico com o Cliente em 17/07/2012, confirmei que o problema foi solucionado em fevereiro/2012."

10) 527227

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria em 16/12/2011 e tem por objeto a contradição nas informações enviadas pela CEG ao Usuário: inicialmente, informando a possibilidade, após, a não viabilidade do atendimento pela CEG.

Em 16/02/2012, o despacho da Ouvidoria de fls. 32 informa que a Reclamação foi "aberta em 16/12/2011 e sem resposta até hoje."



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.120/2012

Data 16/02/2012 Págs.: 263

Rubrica *RFB*

Durante a instrução, a Concessionária responde ao e-mail da CAENE, em 23/03/2012, informando que *"a CEG irá apresentar maiores esclarecimentos sobre esta reclamação quando do recebimento das cópias do processo administrativo"*.

O Parecer da CAENE (fls.71/72) relata a contradição das informações prestadas pela Concessionária, concluindo que a CEG *"deve disponibilizar ao cliente o fornecimento de Gás, sem ônus, mesmo que em outro contato a Concessionária tenha informado posteriormente a inviabilidade."*

As fls. 137, a Ouvidoria informa o descumprimento do item 1 do parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão, pois *"a CEG alegou inviabilidade econômica para a instalação do gás em seu imóvel, embora não tenha apresentado proposta de co-participação. (...) Cliente informa que não tem mais interesse na Gás Natural, pois já resolveu seu problema de outra forma."*

As fls. 189 consta a Ata de Reunião de Conciliação, realizada em 03/09/2012 na sede da AGENERSA, que restou infrutífera, pois a CEG não apresentou o Estudo de Rentabilidade com proposta de co-participação do Usuário, e para tanto, foi deferido prazo para a devida apresentação.

De acordo com o Parecer da CAENE, *"tendo em vista a DJUR-E-1753/12, folhas 194, onde apresenta o estudo de rentabilidade prevendo instalação de gás para 10 clientes necessitando de um investimento de R\$63.062,37, necessitando assim de uma participação de R\$4.157,75 dos clientes. Sendo assim, para que haja viabilidade econômica há necessidade do cliente participar com R\$4.157,75."*

11) 527279

Na presente Reclamação, registrada em 20/12/2011, o Usuário informa sobre demora no atendimento a ser prestado pela Delegatária para instalação de gás, em sua residência, solicitada em 12/12/2011.

A Concessionária, em 23/03/2012, responde ao e-mail da CAENE, informando que foi *"gerado o estudo de rentabilidade e verificado que existe inviabilidade para atendimento a este cliente"*.

Com isso, a CAENE, através do Ofício nº 076/12, solicita seja apresentado *"o estudo de rentabilidade demonstrando a inviabilidade assim como o comprovante do cumprimento da Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 1 do Contrato de Concessão."*

Em razão da inércia da Delegatária, em cumprir a sua solicitação, a CAENE, em seu Parecer de fls. 71/73, entende que houve descumprimento contratual, *in verbis*:

"Não tendo a Concessionária se manifestado sobre as ocorrências nas diversas oportunidades e prazos concedidos, conforme documento contido nos autos, e



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

considerando o relato dos clientes pode verificar um descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13A."

A manifestação da Concessionária, de fls. 116, apenas aponta "inviabilidade econômica."

O despacho da Ouvidoria de fls. 138 consignou o relato do Usuário, no qual afirma que apenas após o ajuizamento de demanda judicial foi informado da inviabilidade para sua instalação.

As fls. 181 consta a Ata de Reunião de Conciliação, realizada em 03/09/2012 na sede da AGENERSA, na qual a CEG requereu a juntada aos autos do Estudo de Rentabilidade e Viabilidade Econômica, sendo certificado, ainda, o referido ajuizamento de demanda judicial pelo Usuário.

No Parecer da CAENE (fls. 230) restou constatado que, no Estudo de Rentabilidade apresentado pela CEG, "(...) a cobrança para a realização das Instalações Comunitárias é abusiva, por se tratar apenas de um único cliente."

12) 527052 (Reclamação registrada em duplicidade - nº 6 e nº 12 - fls. 14 e 23)

13) 527292

A presente Ocorrência foi registrada em 21/12/2011, em razão de constantes remarcações de agendamento para instalação de gás, com a consequente demora na prestação do serviço pela Delegatária, pois a mesma foi solicitada no início do mês de dezembro/2011 e o fornecimento do gás só foi liberado em 26/12/2011, informações que foram confirmadas pela CEG às fls. 116.

Em 24/02/2012, a Ouvidoria proferiu o seguinte despacho (fls.31): "SNS enviada em 27/12/2011 e sem resposta até hoje."

A Concessionária (fls. 45), em 23/03/2012, responde ao e-mail da CAENE, informando que "A CEG irá apresentar maiores esclarecimentos sobre esta reclamação quando do recebimento das cópias do processo administrativo."

Em seguida, através do Ofício nº 76/12, a CAENE solicita cópia legível dos comprovantes do ressarcimento dos valores cobrados indevidamente.

As fls. 72 a CAENE aponta que se trata de religação, "caracterizando assim um descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão, conforme pode ser observado nas folhas 25 e 26."

Aponta, ainda, às fls. 148 "o descumprimento da cláusula 4ª, parágrafo 1º, item I do Contrato de Concessão."



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.120/12

Data 16/02/2012 Pg.: 265

Rubrica RB

O despacho da Ouvidoria (fls.138) informa que *"em contato telefônico com a cliente em 17/07/2012, confirmei que o problema já foi solucionado e que não há mais pendências com relação à CEG."*

14) 527380

Trata-se de Reclamação de Usuário, registrada em 26/12/2011, que solicitou religação de gás em razão de mudança de residência no mês de agosto de 2011 e até a data do registro na Ouvidoria não havia sido atendido, bem como foi cobrado indevidamente pela Concessionária.

De acordo com o despacho da Ouvidoria de fls. 32, *"a SNS foi aberta em 26/12/2011 e respondida em 14/02/2012"*. Em sua resposta, a Delegatária alega que o atendimento foi realizado diretamente ao cliente através da GNS (Gás Natural Serviços) e que a CEG apenas faz a intermediação, no sentido de prestar informações ao Usuário e à AGENERSA, ressaltando *"(...) que podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada pelo princípio da livre iniciativa."*

A CEG informa, ainda, que a resposta fornecida pela GNS é a de que *"o valor de taxa de visita foi informado em set/11 e o CD com a gravação do atendimento foi encaminhado para o cliente em nov/11 e, em contato com a cliente, a mesma confirmou o recebimento do CD em sua residência. O fogão de duas bocas foi instalado em julho/11 pela CEG para que o fornecimento pudesse ser liberado após vistoria."*

Durante a instrução, a CAENE relata, em seu parecer de fls. 72, *in verbis*:

"Foi realizado um contato telefônico com a cliente, que nos informou ter resolvido o problema com a Concessionária, efetuando o pagamento dos valores cobrados, a fim de diminuir os transtornos e disse ainda que não quer dar prosseguimento à Reclamação. Informamos que sendo a cobrança dos serviços executados pela GNS cobrados na fatura da cliente, emitida pela CEG, é de responsabilidade da Concessionária prestar os devidos esclarecimentos e assistência aos clientes e quando solicitado informar esta Agência."

A Ouvidoria relata em seu despacho de fls. 138 *"(...) que o problema já foi solucionado e que não há mais pendências com relação à CEG."*

Sendo assim, em prosseguimento ao Relatório das 13 (treze) ocorrências supramencionadas, conclui-se que o ponto em comum, objeto de apuração conjunta no processo administrativo em tela, reside no descumprimento do artigo 2º da IN CODIR nº 19/2011, qual seja, descumprimento do prazo para Concessionária enviar resposta à Ouvidoria, conforme destacado na CI OUVID nº 15/2012:



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

"Conforme solicitado, venho informar listagem das ocorrências registradas nesta Ouvidoria há mais de 30 dias e ainda sem resposta das Concessionárias, que compreendem o período de 06 a 31/12/2011."

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº 095 (fls. 29), as Concessionárias CEG e CEG RIO foram cientificadas em 23/02/2012 da Autuação do Processo Administrativo em tela, a fim de proporcionar o exercício das garantias constitucionais da ampla defesa e contraditório.

Em 28/06/2012, a Concessionária foi instada a apresentar defesa e considerações (fls.113), juntada aos autos em 09/07/2012 (fls. 115/116), dando por solucionadas as Reclamações, "(...) de modo que é imperioso o arquivamento do presente processo, por perda do objeto".

Durante a instrução, a CAENE informa, em seu Parecer (fls. 71/73 e 107):

"Tendo em vista os autos do processo, folhas 05 a 35, observando todas as ocorrências, observam-se frequentes demoras nos atendimentos com irregularidades, descumprindo, assim, a Normativa CODIR nº 019/2011, de 16 maio de 2011, contrariando a Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item-11 e a Cláusula Primeira, parágrafo 3º do Contrato de Concessão."

E, no que tange ao fornecimento de informações solicitadas à Concessionária, a CAENE aponta o descumprimento das cláusulas 4, parágrafo 1º, item 7 e 13; 10, item 1 e 1ª, parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Ao final da instrução, a Procuradoria, em seu Parecer de fls. 149/150, conclui que houve descumprimento da IN 10/2011, em razão da intempestividade do cumprimento do atendimento ao cliente, apontando, ainda, irregularidades descritas no processo administrativo, e corroboradas pelos Órgãos Técnicos, que infringem a IN 19/2011, bem como as cláusulas 4ª, §1º e 1ª, §3º do Contrato de Concessão.

A Procuradoria reitera sua manifestação às fls. 233, pela aplicação de penalidades à Concessionária CEG, abaixo transcrita:

"Em seu parecer, de fls. 149/150, a Procuradoria da AGENERSA, pugnou pela aplicação de penalidades à Delegatária, baseando-se nos pareceres técnicos do Órgão Técnico da Agência Reguladora, que, por sua vez, corroborou o entendimento anterior, constante de fls. 71/73, às fls. 230/231."

Prevalece, portanto, o entendimento da CAENE registrado às fls. 71/73, com o complemento técnico de fls. 230/231, fruto de reuniões de conciliação, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 20/2011."

12



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Intimada³ a apresentar razões finais, requereu dilação de prazo, que foi concedida até 19/02/2013 (fls.246).

Este é o Relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

³ OFÍCIO/AGENERSA/ASSESS/RB nº19, de 01/02/2013.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

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

GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.120/2012
Autuação:	16/02/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - Com mais de 30 (trinta) dias - Apuração de possível descumprimento contratual
Sessão Regulatória:	26 de fevereiro de 2013

VOTO

Trata-se da análise de Processo Regulatório instaurado com o fim de apurar as ocorrências abaixo citadas, devidamente relatadas de forma discriminada:

525675/525819/526026/526134/526529/527052/527102/527191/527197/527227/527279/527292/527380.

Ressalto, inicialmente, que a Reclamação número 527052 foi registrada em duplicidade, conforme se observa no relatório da Ouvidoria (fls. 04), tratando-se, portanto, de um total de 13 ocorrências.

Na referida apuração, verifico que os fundamentos em comum para a penalização da Concessionária são que as ocorrências relatadas foram registradas há mais de 30 dias e ainda pendentes de solução ou com solução insatisfatória à Ouvidoria, com base no artigo 1º, §2º, IN 19/2011, bem como a demora de atendimento ao cliente, baseada na IN 10/2011.

Observa-se que, em que pese configurada de forma conjunta a atuação intempestiva da Concessionária em todas as ocorrências relatadas, a análise pontual de cada uma delas faz-se necessária para a devida codificação quanto ao descumprimento do instrumento concessivo, bem como das normas regimentais, conforme segue:

Outrossim, a Concessionária apresentou Razões Finais, tratando de 9 (nove) ocorrências, sendo que suas alegações foram consideradas e rebatidas no proferimento do voto correspondente.

1) 525675

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria em 10/10/2011, vez que o Usuário verificou cobrança abusiva em sua conta de gás em comparação com seus



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

vizinhos, que pagavam tarifa menor pelo mesmo metro cúbico de gás, desde Agosto/2011.

A CAENE informa, em seu Parecer (fls. 71/73 e 107), que na presente Reclamação, a diferença de valores das faturas deve-se ao fato do fornecimento de gás da cliente ser GLP e não GN, conforme contrato contido na fls. 64, que devem ser analisados pela CAPET.

Em seguida, o Parecer da CAPET (fls. 107) informa que as contas foram refaturadas para gás-natural, restando crédito a ser recebido pelo Usuário, tendo em vista cobrança injustificada realizada pela Concessionária. Tal crédito foi recebido pelo Cliente em sua fatura, conforme Despacho da Ouvidoria de fls. 136.

Instada a apresentar defesa e considerações em 28/06/2012, a Concessionária, em 09/07/2012 (fls.115), reconhece a falha na prestação do serviço e informa que foi feita alteração cadastral, esclarecendo que a diferença de tarifa será creditada nas próximas faturas.

Após, em Razões Finais, de forma contraditória, confirma os consumos cobrados, mas o Usuário afirma o recebimento do crédito em suas faturas, com isso, não logrou êxito em refutar a aplicação de penalidade.

Sendo assim, a Delegatária violou o artigo 17, inciso VII, da IN 001/2007.

Tendo em vista que a Concessionária, conforme comprovado nos autos, procedeu à devolução do crédito decorrente da cobrança indevida apurada, entendendo razoável a aplicação da penalidade de advertência especificamente no que tange à referida devolução, pois a ocorrência foi devidamente solucionada, não isentando a mesma da penalidade de multa pelo descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria.

2) 525819

Trata-se de Reclamação que tem por objeto a má prestação do serviço de assistência técnica pela CEG, pois o aparelho aquecedor da Usuária, adquirido e instalado pela CEG, apresentou defeito em 14/10/2011 e não houve solução satisfatória desde 28/12/2011, de acordo com o histórico de atendimento da Ouvidoria de fls. 07 e 31.

Conforme relatório, verifico que houve violação do direito à informação da Usuária, pois ficou sem saber como obter assistência técnica para o aquecedor instalado pela CEG, e a Concessionária não logrou êxito em refutar a Reclamação, vez que alega, reiteradamente, que as gravações dos atendimentos foram corrompidas, sem apresentar qualquer justificativa para tanto, o que não se condiz com a qualidade e eficiência que se deve esperar na prestação de um serviço público essencial, sendo certo que o artigo 16, inciso V da IN 001/2007 prevê a manutenção de banco de dados, pela Delegatária, contendo registro das reclamações.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Vale ressaltar que a prestação do serviço de assistência técnica é opcional sob o ponto de vista do Usuário, que poderá optar ou não em contactar a CEG para tanto, tratando-se de serviço obrigatório a ser prestado pela mesma caso solicitada, como no caso em tela, até porque a apresentação de defeito no aquecedor gera insegurança e risco para a coletividade em geral, e a penalização pela falha na prestação desse serviço se insere no âmbito da atuação regulatória, pois visa também exercer a função preventiva de possíveis acidentes.

Com fundamento nas Instruções Normativas AGENERSA/CD 20/2011 e 27/2012, a Ata de Reunião de Conciliação (fls. 170/171) registrou o acordo feito entre as partes, no qual a Concessionária se comprometeu a realizar vistoria técnica para fins de detecção do problema do aparelho aquecedor, acompanhada e fiscalizada por representante da CAENE.

Tanto o Relatório de Fiscalização CAENE (fls. 217/221), quanto seu Parecer (fls. 230), foi pela impossibilidade de se verificar a culpabilidade da Concessionária, tendo em vista que o cliente alterou, por auto recreação, a instalação executada pela CEG. Sendo certo que a Concessionária, em Razões Finais, alega que a garantia já havia expirado e constata a mesma impossibilidade de realização de assistência técnica.

Ora, se a Delegatária tivesse atuado de forma diligente e eficaz, prestando o serviço obrigatório de assistência técnica, evitaria que a Usuária resolvesse o problema em seu aquecedor por conta própria, trocando por instalação elétrica. Insta acentuar que a vistoria técnica se deu em 18/09/2012, quase um ano após a apresentação do defeito do aquecedor, o que em muito destoa do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, previsto no instrumento concessivo.

Nestes termos, entendo que houve violação da cláusula 13, item b, do Anexo II do Instrumento Concessivo e do artigo 16, inciso V da IN 001/2007.

3) 526026

A presente Reclamação foi aberta em 29/09/2011 e tem por objeto a solicitação pelo Usuário de instalação de gás natural para abastecimento de seu imóvel, porém foi alegado pela Concessionária a inviabilidade do fornecimento em razão da distância de 135 metros entre a residência e a rede de gás da CEG.

A CAENE, em seu Parecer de fls. 71/72, determina que, face à não apresentação do referido estudo de rentabilidade, a Concessionária forneça, gratuitamente, o Gás Natural ao cliente, por se tratar de obrigação contratual.

Instada a apresentar defesa e considerações em 28/06/2012 (fls.113), a Concessionária, em 09/07/2012 (fls.115), apenas informa "inviabilidade econômica".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

A Ata de Reunião de Conciliação (fls. 170/171) registrou que restou infrutífera a Conciliação, vez que a CAENE não concordou com o Estudo de Rentabilidade com proposta de Co-participação do Cliente, apresentado de forma extemporânea, posição corroborada no seu Parecer (fls. 230), apontando que a proposta de co-participação é de custo muito elevado para o Usuário.

Em razões finais, a Concessionária alega, em síntese, a impossibilidade de oferecimento de co-participação enquanto não editada regulamentação própria para tanto, o que é objeto de processo próprio. Porém, tal argumento não merece prosperar tendo em vista que o instrumento concessivo fundamenta a apresentação de proposta de co-participação, sendo certo que eventual regulamentação visa o aperfeiçoamento do estudo de rentabilidade, pois sua obrigatoriedade já observa o princípio da legalidade.

Sendo assim, houve descumprimento contratual, pois a apresentação tardia da proposta de co-participação viola o item 1 parágrafo 4º da cláusula 4º do Contrato de Concessão, de acordo com a cláusula 10, item III.

4) 526134

A presente Reclamação, aberta em 15/12/2011, teve por objeto a má prestação do serviço de manutenção pela Concessionária, pois *"há um buraco onde as pessoas pisam e se machucam, atrapalhando a entrada"*. A usuária relata, ainda, que *"teme que haja algum vazamento no local."*

O Parecer da CAENE (fls. 71) é pela responsabilidade da Concessionária pelo acabamento da obra, sem ônus à cliente.

Instada a apresentar defesa e considerações em 28/06/2012 (fls. 113), a Concessionária, em 09/07/2012 (fls. 115), informa que *"a CEG já se encontra em contato com a cliente, a fim de realizar as tratativas para solução do caso, por mera liberalidade"*¹.

Ressalte-se que, ao contrário do alegado, a prestação adequada e eficiente do serviço de manutenção das instalações de gás tem natureza de serviço público essencial e obrigatório, não se trata de *"mera liberalidade"*, da qual a Concessionária tem pleno conhecimento, vez que aderiu ao instrumento concessivo.

Em que pese o despacho da Ouvidoria (fls. 137) informando que *"em contato telefônico com a cliente em 17/07/2012, confirmei que o problema foi devidamente solucionado no mês passado"*, bem como a alegação da Concessionária, em Razões Finais, de que o serviço foi realizado, destaca-se que a solução do problema se deu 7 (sete) meses após a solicitação da Usuária, o que em muito destoia do prazo de 48 (quarenta e oito) horas previsto no Contrato de Concessão.

¹ Grifo nosso.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Sendo assim, restou configurado o descumprimento da cláusula 13, item b, do Anexo II do aludido Contrato.

5) 526529

A presente Reclamação tem por objeto a solicitação da Usúria de obra para remanejamento de ramal junto à CEG, em 17/11/2011, com solução não satisfatória.

Em 19/12/2011, a CEG informa (fls.12) "*que o serviço de remanejamento de ramal é um serviço que só pode ser executado pela Concessionária. Aproveitamos para esclarecer que a solicitação atravessa várias fases, tais como: orçamento, licenciamento na Prefeitura e obra propriamente dita. Salientamos que a previsão da obra é março/2012. Cliente cliente.*"

O Parecer da CAENE é pelo descumprimento contratual dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13 A.

Nas considerações de fls. 113, a Concessionária informa que o cliente foi atendido em 03/04/2012, confirmado pelo despacho da Ouvidoria de fls. 137.

Não obstante, o cumprimento da solicitação da Usúria, esse se deu de forma extemporânea, após aproximadamente 4 (quatro) meses, descumprindo o prazo de execução de ramal de 30 (trinta) dias, de acordo com a cláusula 13, item a do Anexo II do instrumento concessivo.

6) 527052

Trata-se de Reclamação aberta em 08/12/2011, em razão de Cobrança Indevida da Fatura de Consumo de Gás, efetuada pela Concessionária, através de débito automático na conta corrente do Usuário.

O Parecer da CAENE (fls. 71) relata que a Concessionária não comprovou o ressarcimento ao Usuário, sendo certo que o valor a ser creditado deve ser atualizado pela CAPET.

As fls. 111, a CAPET informa que o Usuário foi ressarcido pela Concessionária da Cobrança Indevida, encerrando a Reclamação.

Não obstante, a conduta praticada pela Concessionária infringe o disposto no artigo 17, item VII, IN 001/2007.

7) 527102

A presente Reclamação, registrada na Ouvidoria em 12/12/2011, tem por objeto a má prestação do serviço de instalação de gás pela Concessionária, vez que, além da demora no atendimento da solicitação, a instalação gerou danos ao fogão do Usuário.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

O Parecer da CAENE (fls.71) informa que a Concessionária não comprovou o ressarcimento ao cliente e a CAPET (fls.111) informa o crédito a receber pelo Usuário, com valor atualizado.

As fls. 116, bem como em Razões Finais, a Concessionária informa que o Cliente recebeu reembolso em 23/12/2011, mas não comprova tal ressarcimento, sendo certo que a Ouvidoria não logrou êxito em obter tal comprovação junto ao Usuário.

Sendo assim, restou configurado descumprimento contratual, pela inadequação na prestação do serviço.

8) 527191

Trata-se de Reclamação aberta em 14/12/2011 e tem por objeto a má prestação do serviço de vistoria de instalação do equipamento de gás do vizinho da Usúria, pois a tubulação do gás passa embaixo de sua janela e encontra-se em más condições.

A Ouvidoria envia SNS em 14/12/2011 à Concessionária, que informa em 23/02/2012 (fls. 47): *"De acordo com o relato da equipe responsável, os defeitos existentes são itens de recomendação e não colocam em risco os moradores do condomínio."*

No Ofício Nº 076/12, a CAENE solicita *"envio de cópias dos documentos de vistorias com as assinaturas dos moradores."*

Em seu Parecer de fls. 72, a CAENE relata: *"é importante salientar que a conservação do ramal interno é de responsabilidade do cliente conforme prevê o RIP - Regulamento de Instalações Prediais, entretanto, a Concessionária deve agendar uma vistoria no imóvel da cliente, a fim de orientá-la, sanando suas dúvidas, assim como as dos demais moradores, mesmo esta alegando, sem meios comprobatórios, que já foi ao local (fls. 47)."*

A Ouvidoria, em seu despacho de fls. 137, informa que a SNS aberta em 14/12/2011 encontra-se sem resposta, e não houve êxito no contato com a cliente.

Ressalte-se que a cláusula 13 A do Anexo II do Contrato de Concessão prevê o prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de vistoria interna, e até o presente momento, passado mais de um ano do registro da reclamação, a Concessionária não realiza, tampouco comprova que realizou a vistoria determinada pelo órgão técnico desta Agência.

Em Razões Finais, a Delegatária cita vistoria acompanhada dos moradores no imóvel, reafirmando as informações de fls. 47, porém, não acostou aos autos o relatório de vistoria solicitado pela CAENE.

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Sendo assim, restou configurado descumprimento contratual, concedendo-se o prazo de 15 (quinze) dias para a realização da vistoria supracitada.

9) 527197

Registrada a Reclamação em 14/12/2011 através da Ouvidoria da AGENERSA, tendo em vista que, de acordo com o Usuário, "...a CEG recebeu o pagamento em 28/03/2011, através da NF 30917, fez apenas a ligação da caixa reguladora até a tubulação da rua e ficou de retornar no dia 21/11/2011 para completar a parte de polietileno da caixa reguladora até o ramal do prédio, mas até a presente data não compareceu."

A CAENE, em seu Parecer de fls. 71/72, relata que, em que pese as instalações prediais serem de responsabilidade do cliente, de acordo com o RIP, houve descumprimento contratual, conforme trecho em destaque: "*descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13 A, tendo em vista a folha 19, onde o cliente informa que parte da tubulação foi construída (28/03/2011) e a outra parte ficou marcada para o dia 21/11/2011, porém, até 14/12/2011 a Concessionária não havia comparecido ao local.*"

Em que pese a solução da solicitação, essa se deu em fevereiro/2012, assim, restou evidenciado o descumprimento contratual pela Concessionária, pois levou mais de 11 (onze) meses para atender a solicitação de instalação de gás da Usuária, sendo certo que a previsão contratual para tanto é de 24 (vinte e quatro) horas.

10) 527227

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria em 16/12/2011 e tem por objeto a contradição nas informações enviadas pela CEG ao Usuário: inicialmente, informando a possibilidade, após, a não viabilidade do atendimento pela CEG.

O despacho da Ouvidoria de fls. 32 informa que a Reclamação foi "*aberta em 16/12/2011 e sem resposta até hoje.*"

O Parecer da CAENE (fls. 71/72) relata a contradição das informações prestadas pela Concessionária, concluindo que a CEG "*deve disponibilizar ao cliente o fornecimento de GN, sem ônus, mesmo que em outro contato a Concessionária tenha informado posteriormente a inviabilidade.*"

As fls. 137, a Ouvidoria informa o descumprimento do item 1 do parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão, pois "*a CEG alegou inviabilidade econômica para a instalação do gás em seu imóvel, embora não tenha apresentado proposta de co-participação. (...) Cliente informa que não tem mais interesse no Gás Natural, pois já resolveu seu problema de outra forma.*"

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

As fls. 189 consta a Ata de Reunião de Conciliação, realizada em 03/09/2012 na sede da AGENERSA, que restou infrutífera, pois a CEG não apresentou o Estudo de Rentabilidade com proposta de co-participação do Usuário, e para tanto, foi deferido prazo para a devida apresentação.

De acordo com o Parecer da CAENE (fls. 230), *"tendo em vista a DIJUR-E-1753/12, folhas 194, onde apresenta o estudo de rentabilidade prevendo instalação de gás para 10 clientes necessitando de um investimento de R\$63.062,37, necessitando assim de uma participação de R\$4.157,75 dos clientes. Sendo assim, para que haja viabilidade econômica há necessidade do cliente participar com R\$4.157,75."*

Em razões finais, a Concessionária alega, em síntese, a impossibilidade de oferecimento de co-participação enquanto não editada regulamentação própria para tanto, o que é objeto de processo próprio. Porém, tal argumento não merece prosperar tendo em vista que o instrumento concessivo fundamenta a apresentação de proposta de co-participação, sendo certo que eventual regulamentação visa o aperfeiçoamento do estudo de rentabilidade, pois sua obrigatoriedade já observa o princípio da legalidade.

Posto isso, houve descumprimento contratual, pois a apresentação tardia da proposta de co-participação viola o item I parágrafo 1º da cláusula 4º do Contrato de Concessão, de acordo com a cláusula 10, item III, sendo certo que anteriormente havia apontado a viabilidade.

11) 527279

Na presente Reclamação, registrada em 20/12/2011, o Usuário informa sobre demora no atendimento a ser prestado pela Delegatária para instalação de gás em sua residência, solicitada em 12/12/2011.

A Concessionária, em 23/03/2012, responde ao e-mail da CAENE, informando que foi *"gerado o estudo de rentabilidade e verificado que existe inviabilidade para atendimento a este cliente"*.

Com isso, a CAENE, através do Ofício nº 076/12, solicita seja apresentado *"o estudo de rentabilidade demonstrando a inviabilidade assim como o comprovante do cumprimento da Cláusula 4º, parágrafo 1º, item I do Contrato de Concessão."*

Em razão da inércia da Delegatária, em cumprir a sua solicitação, a CAENE, em seu Parecer de fls. 71/73, entende que houve descumprimento contratual.

As fls. 181 consta a Ata de Reunião de Conciliação, realizada em 03/09/2012 na sede da AGENERSA, na qual a CEG requereu a juntada aos autos do Estudo de Rentabilidade e Viabilidade Econômica, sendo certificado, ainda, o referido ajuizamento de demanda judicial pelo Usuário.



No Parecer da CAENE (fls. 230) restou constatado que, no Estudo de Rentabilidade apresentado pela CEG, "(...) a cobrança para a realização das Instalações Comunitárias é abusiva, por se tratar apenas de um único cliente."

Em razões finais, a Concessionária alega, em síntese, a impossibilidade de oferecimento de co-participação enquanto não editada regulamentação própria para tanto, o que é objeto de processo próprio. Porém, tal argumento não merece prosperar tendo em vista que o instrumento concessivo fundamenta a apresentação de proposta de co-participação, sendo certo que eventual regulamentação visa o aperfeiçoamento do estudo de rentabilidade, pois sua obrigatoriedade já observa o princípio da legalidade.

Sendo assim, houve descumprimento contratual, pois a apresentação tardia da proposta de co-participação viola o item I parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão, de acordo com a cláusula 10, item III, além disso, o Parecer da CAENE é pela abusividade da cobrança.

12) 527292

A presente Ocorrência foi registrada em 21/12/2011, em razão de constantes remarcações de agendamento para instalação de gás, com a consequente demora na prestação do serviço pela Delegatária, pois a mesma foi solicitada no início do mês de dezembro/2011 e o fornecimento do gás só foi liberado em 26/12/2011, informações que foram confirmadas pela CEG às fls. 116.

Em 24/02/2012, a Ouvidoria proferiu o seguinte despacho (fls.31): "SNS enviada em 27/12/2011 e sem resposta até hoje."

As fls. 72 a CAENE aponta que se trata de religação, "caracterizando assim um descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão, conforme pode ser observado nas folhas 25 e 26."

Aponta, ainda, às fls. 148 "o descumprimento da cláusula 4ª, parágrafo 1º, item I do Contrato de Concessão."

O despacho da Ouvidoria (fls.138) informa que "em contato telefônico com a cliente em 17/07/2012, confirmei que o problema já foi solucionado e que não há mais pendências com relação à CEG."

Em que pese não haver mais pendência em relação a essa Ocorrência, verifica-se o descumprimento contratual, por violação do descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13 A, bem como da cláusula 4ª, parágrafo 1º, item I do Contrato de Concessão.

13) 527380

Trata-se de Reclamação de Usuário, registrada em 26/12/2011, que solicitou religação de gás em razão de mudança de residência no mês de agosto de 2011 e até a



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

data do registro na Ouvidoria não havia sido atendido, bem como foi cobrado indevidamente pela Concessionária.

De acordo com o despacho da Ouvidoria de fls. 32, "a SNS foi aberta em 26/12/2011 e respondida em 14/02/2012". Em sua resposta, a Delegatária alega que o atendimento foi realizado diretamente ao cliente através da GNS (Gás Natural Serviços) e que a CEG apenas faz a intermediação, no sentido de prestar informações ao Usuário e à AGENERSA, ressaltando "(...) que podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada pelo princípio da livre iniciativa."

Não obstante, conforme previsão no instrumento concessivo, cláusula 13, item A, a religação de gás é serviço público obrigatório, de responsabilidade da Concessionária, conforme Parecer da CAENE fls. 72, *in verbis*: "(...) Informamos que sendo a cobrança dos serviços executados pela GNS cobrados na fatura da cliente, emitida pela CEG, é de responsabilidade da Concessionária prestar os devidos esclarecimentos e assistência aos clientes e quando solicitado informar esta Agência."

Em que pese a resolução da Reclamação, verifica-se que houve descumprimento contratual, mormente no que tange ao prazo de 24 (vinte e quatro horas) para religação de gás.

Posto isso, concluo que o ponto em comum, objeto de apuração conjunta no processo administrativo em tela, reside no descumprimento do artigo 2º da IN CODIR nº 19/2011, qual seja, descumprimento do prazo para Concessionária enviar resposta à Ouvidoria, conforme destacado na CI OUVID nº 15/2012: "Conforme solicitado, venho informar listagem das ocorrências registradas nesta Ouvidoria há mais de 30 dias e ainda sem resposta das Concessionárias, que compreendem o período de 06 a 31/12/2011."

A CAENE pugna pelo descumprimento contratual em seu Parecer (fls. 71/73 e 107): "Tendo em vista os autos do processo, folhas 05 a 35, observando todas as ocorrências, observam-se frequentes demoras nos atendimentos com irregularidades², descumprindo, assim, a Normativa CODIR nº 019/2011, de 16 maio de 2011, contrariando a Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item-11 e a Cláusula Primeira, parágrafo 3º do Contrato de Concessão."

E, no que tange ao fornecimento de informações solicitadas à Concessionária, a CAENE aponta o descumprimento das cláusulas 4, parágrafo 1º, item 7 e 13; 10, item 1 e 1ª, parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Ao final da instrução, a Procuradoria, em seu Parecer de fls. 149/150, conclui que houve descumprimento da IN 10/2011, em razão da intempestividade do cumprimento do atendimento ao cliente, apontando, ainda, irregularidades descritas no

² Grifo nosso.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

processo administrativo, e corroboradas pelos Órgãos Técnicos, que infringem a IN 19/2011, bem como as cláusulas 4ª, §1º e 1ª, §3º do Contrato de Concessão.

A Procuradoria reitera sua manifestação às fls. 233, pela aplicação de penalidades à Concessionária CEG, abaixo transcrita:

"Em seu parecer, de fls. 149/150, a Procuradoria da AGENERSA, pugnou pela aplicação de penalidades à Delegatária, baseando-se nos pareceres técnicos do Órgão Técnico da Agência Reguladora, que, por sua vez, corroborou o entendimento anterior, constante de fls. 71/73, às fls. 230/231.

Prevalece, portanto, o entendimento da CAENE registrado às fls. 71/73, com o complemento técnico de fls. 230/231, fruto de reuniões de conciliação, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 20/2011."

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 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 em todas as ocorrências objetos do presente feito.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 525675, conforme fundamentação constante no voto.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 525819.

Art. 4º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 526026

Art. 5º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **526134**.

Art. 6º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência **526529**.

Art. 7º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência **527052**.

Art. 8º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência **527102**.

Art. 9º- Determinar que a Concessionária CEG, em conjunto com a CAENE, realize vistoria conjunta, no prazo de 15 (quinze) dias, de acordo com o relatado e conforme fundamentação do voto correspondente à ocorrência **527191**.

Art. 10- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0011% (onze milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527197**.

Art. 11- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência **527227**.

Art. 12 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência **527279**.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Art. 13 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 527292.

Art. 14 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 527380.

Art. 15 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020-120/2012
Data 16/06/2012 Pts.: 289
Rubrica ORB

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1540
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA - COM MAIS DE 30 DIAS
APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO
CONTRATUAL**

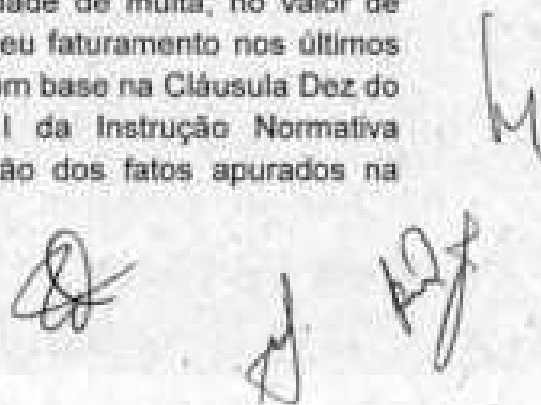
**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA,**
no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta
no Processo Regulatório E-12/020.120/2012, por unanimidade,

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 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 em todas as
ocorrências objetos do presente feito.**

**Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base
na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução
Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos
apurados na ocorrência 525675, conforme fundamentação constante no voto.**

**Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de
0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos
12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do
Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na
ocorrência 525819.**



Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 526026.

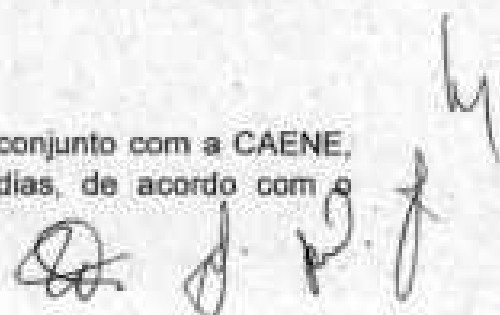
Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526134.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 526529.

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 527052.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 527102.

Art. 9º - Determinar que a Concessionária CEG, em conjunto com a CAENE, realize vistoria conjunta, no prazo de 15 (quinze) dias, de acordo com o



relatado e conforme fundamentação do voto correspondente à ocorrência 527191.

Art. 10 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0011% (onze milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527197.

Art. 11- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 527227.

Art. 12 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 527279.

Art. 13 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez 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 apurados na ocorrência 527292.

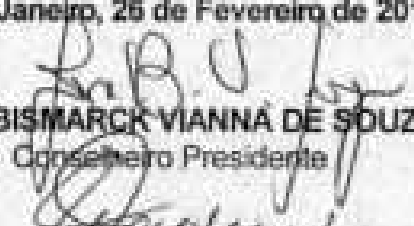
Art. 14 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527380.

Q. J. P. J.

Art. 15 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

Art. 16 - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

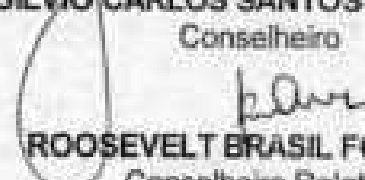
Rio de Janeiro, 26 de Fevereiro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro Presidente


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro Relator