



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/369/2015
Data: 28/08/2015 Fls. 133
Rubrica: *ay. 50201247*

Processo nº.: E-12/003/369/2015.
Data de autuação: 28/08/2015.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 490/2015 – CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória: 31/01/2017.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N.º. 096, de 28/08/2015, por meio da qual a Ouvidoria da AGENERSA solicitou "(...) *orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º. 490 2015, (...) enviada à Ceg em 16/03/15 para tratar de reclamação do Sr. Marcelo (...) sobre demora na instalação do gás em sua residência.*"

Na citada CI relata-se que no dia 19/03/15 a Concessionária enviou a seguinte resposta à Ouvidoria:

*"Informamos que neste endereço não há rede de gás e nem ramal. Esclarecemos que a visita para verificar as instalações do imóvel foi agendada com o cliente para **terça - feira**, 24/3. Acrescentamos que, assim que tivermos a resposta deste atendimento, realizaremos o estudo de rentabilidade para solicitar a construção de ramal."*

Em sequência, a Ouvidoria narrou que em 31/03/2015 enviou uma SNS "(...) *solicitando informações atualizadas e o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente, e, no dia 02/04/15 (...)*", e recebeu retorno da CEG de que em 20/03 a Equipe Especial esteve no imóvel e identificou as seguintes exigências, conforme exposto na CI:

"(...) - Inexistência de ramificação interna;

- PI inadequado;

- Inexistência de ventilação superior.

Segue abaixo o escopo do Projeto Casas:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/369/2015
Data 28/08/2015 Fls. 134
Rubrica ay. 50201242

- Inicialmente o cliente entra em contato com a Companhia através dos canais de atendimento, e solicita o fornecimento de gás;
- A Delegação recebe a demanda e verifica a existência de ramificação interna e rede de abastecimento de gás. Se confirmada, ramificação interna e rede de abastecimento, é feito o agendamento da vistoria interna com o cliente. Não sendo confirmada a existência de rede na região da solicitação, o interessado é informado sobre a impossibilidade de seguir com o processo e, é questionado sobre o interesse em contribuir com o projeto (coparticipação). Caso afirmativo, a Companhia providencia o estudo de rentabilidade e encaminha o documento de coparticipação para análise e apreciação do mesmo;
- Independente da situação da rede, se o imóvel não possuir ramificação interna, o cliente é orientado sobre a necessidade de buscar empresas no mercado para construção;
- Em seguida à realização da visita, o mobiliário urbano é encaminhado para a Delegação para andamento da análise;
- Até que o imóvel esteja de acordo com as condições previstas no RIP - Regulamento de Instalações Prediais, a Companhia poderá retornar ao empreendimento diversas vezes para avaliar se as exigências foram cumpridas;
- No momento em que a Companhia identificar que o imóvel está apto a receber o fornecimento com segurança, é iniciado o processo interno para viabilizar a construção do ramal (entre outros os pedidos de licenças necessárias para iniciar a obra).!

A Ouvidoria narrou, ainda, que em 06/07/15 enviou nova SNS à CEG solicitando providências urgentes tendo em vista informação do cliente de que estava tentando a instalação de gás em sua residência fazia um ano e não conseguia ser atendido pela Concessionária sob a alegação de que seu CEP não aparecia no sistema.

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/369/2015
Data:	28/08/2015 Fls. 135
Rubrica:	ay. 50201297

Em 09/07/2015 a CEG responde, consoante exposto pela Ouvidoria, que após a visita realizada no dia 20/03, na qual foram detectadas exigências, a Companhia retornou ao local no dia 31/03, momento em que verificou que as exigências permaneciam ativas. Cita, ainda, resposta '(...) da Delegação (...)’ referente ao imóvel no seguinte sentido:

"Informamos que não existe problema no CEP deste endereço, uma vez que a Companhia já vistoriou o imóvel e inclusive detectou exigências no local. Ressaltamos que este logradouro teve sua rede de gás renovada no ano de 2000, no entanto o trecho em que se localiza o imóvel, pelo fato de não possuir nenhum cliente na época, não foi renovado. Esclarecemos que, em 2011, o inquilino havia informado à CEG que não possuía interesse em utilizar o gás natural, e em 2014, por diversas tentativas, não houve sucesso no contato com o morador do imóvel. Apenas no final de 2014 que foi possível contato com o Cliente, onde o mesmo informou não possuir instalação interna de gás em seu imóvel, sendo então, orientado quanto ao procedimento do Projeto Casa, que possui no script a informação que para iniciarmos o processo de construção de ramal, precisaria estar com as instalação interna e cabine de medidores (PI) concluídos. Acrescentamos que, neste caso em questão, não trata-se de um ramal apenas, e sim uma extensão de rede, que precisará de aprovação e estudo de rentabilidade. Pelo fato do Cliente ter aberto reclamação sobre o não atendimento, e termos como última informação que ainda haveria exigências em março/15, iremos encaminhar equipe ao local hoje, 9/7, para verificar se o imóvel está apto para uso de gás natural, para então realizarmos o estudo de viabilidade, e em caso de aprovação do estudo, iniciaremos o processo de licenciamento de rede."

Em 14/07/15 é remetida à CEG, nos termos do que foi narrado na CI 096/2015, nova SNS informando à Concessionária que o cliente entrou em contato e avisou que houve visita de técnico da SANEAR no dia 09/07, bem assim que ocorreu, na oportunidade,



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/0031369/2015
Data:	28/08/2015
Folha:	136
Rubrica:	am - 50201247

aprovação de todo o ambiente para a instalação. Informou-se à CEG, ainda, requerimento do cliente para a regularização de sua situação e agilização do fornecimento de gás em razão da notícia de que a Concessionária continuava avisando-o que não localizavam o seu cadastro no sistema.

A Ouvidoria relata, também, que no dia 29/07/15 o cliente entrou em contato alegando que não recebeu nenhum retorno da CEG sobre as obras de ramal para a instalação de gás em seu endereço. Informa, outrossim, que encaminhou essa informação à Concessionária, tendo esta respondido em 07/08/2015 da seguinte forma:

"Informamos que o imóvel foi vistoriado no dia 9/7. Na ocasião, o encarregado de obra, Sr. Valdemir, assinou a ordem de serviço. Esclarecemos que o cliente será atendido pelo Projeto Casa (...). Acrescentamos que a Companhia está verificando a possibilidade de antecipar o início da obra de construção de ramal para a próxima semana."

Na indigitada correspondência interna consta, ainda, que em 19/08/15 foi enviada SNS à CEG solicitando informações atualizadas; que em 21/08/2015 a Concessionária respondeu que a obra de construção de ramal seria iniciada em 24/8/15; que, ante a ausência de informações claras, a Ouvidoria indagou à CEG sobre a identificação de ramificação interna na vistoria de 09/07/2015 e solicitou o histórico de todas as vistorias efetuadas no imóvel; e que a CEG respondeu em 27/08/15, conforme abaixo:

- "1) Sim, esta foi a última vistoria realizada no local, onde foi detectado que tudo estava OK e a partir daí demos início à TPO (Termo de Permissão para Obras) para a construção da rede e do ramal. Em anexo seguem os documentos referente às visitas realizadas no local, sendo a primeira onde foram detectadas todas as exigências e a segunda foi verificado que tudo estava OK.*
- 2) Ratificamos que este logradouro teve sua rede de gás renovada no ano de 2000, no entanto o trecho em que se localiza o imóvel, pelo fato de não possuir nenhum cliente na época, não foi renovado.*

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/0031369/2015
Data:	28/08/2015 Fls. 137
Rubrica:	ay. 50201247

- 12/7/11-*Informado pelo inquilino Paulo, que não desejava o abastecimento de gás;*
- 26/6/14- *Realizada diversas vezes tentativa de contato com cliente a fim de agendamento de visita. Telefone celular chamava ninguém atendia, residência informava que somente o próprio poderia agendar visita, contato sem sucesso;*
- 1/12/14-*Realizado contato pela CEG onde cliente informa que não possui interna. O mesmo teve ciência do procedimento a ser realizado para receber o fornecimento de gás;*
- 8/1/15-*Cliente informa que não possui ramificação interna. Cliente ciente do procedimento e retornará o contato após a construção da ramificação interna;*
- 10/3/15-*Cliente entrou em contato para informar que a ramificação interna foi construída;*
- 10/3/15-*Foi agendado com o cliente a visita para o dia 20/3;*
- 20/3/15-*Visita realizada pela ECC (SANEAR) encontradas as exigências: Sem ramificação interna/ PI inadequado e exigência de ventilação superior. Cliente recebeu as orientações a serem realizadas;*
- 31/3/15-*Cliente com as mesmas exigências;*
- 9/7/15-*Vistoria realizada. Imóvel ok;*
- 24/8-*Iniciada obra de construção da rede e do ramal."*

Informa a Ouvidoria, antes de encaminhar a ocorrência para apuração de provável descumprimento do Contrato de Concessão quanto a prazo para atendimento à solicitação de gás, que ao indagar à CEG sobre a data de entrada na TPO, assim como o dia em que ela foi aprovada, recebeu a resposta de que no dia 05/08 ocorreu tanto a entrada quanto a aprovação.

Distribuídos os autos à relatoria do então Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca¹, sua assessoria encaminhou o feito à CAENE para análise e parecer.

¹ Conforme Resolução do Conselho - Diretor nº. 501, de 16/09/2015 (cópia à fl. 18).

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/0031369/2015
Data:	28/08/2015 Fls. 138
Rubrica:	any. 502012617

A Câmara Técnica, em prosseguimento, requereu da Concessionária pronunciamento acerca da ocorrência 490 2015, pelo que a CEG afirmou encaminhar, em anexo (fls. 23 a 37), o histórico dos atendimentos referentes ao caso em tela.

No parecer de fls. 38/43² a CAENE, em análise ao histórico de atendimento juntado, ressaltou, em suma, **i)** que o cliente requereu fornecimento de gás em 26/08/2014 e, na resposta dada pela Concessionária, a CEG "(...) não alertou seu potencial cliente sobre a existência de qualquer não conformidade para o endereço informado, como por exemplo, que a rede de gás na Rua Paulo Azevedo tenha sido renovada no ano 2000 e que o trecho onde se localiza o imóvel não fora renovado por falta de clientes (informação confida na própria Apuração enviada pela CEG)"; **ii)** que "o sistema computacional da Concessionária não detectou qualquer problema para o endereço em tela (...)"; como comprova o item 2 do histórico apresentado; **iii)** que "(...) chama atenção o fato do potencial cliente ser questionado sobre a existência ou não de caixa de PI, vez que, a priori trata-se de um leigo"; **iv)** que a Concessionária é "(...) quem tem que verificar as condições técnicas para fornecimento de gás (...), por intermédio de uma inspeção de viabilidade técnica"; **v)** que não adiantaria o solicitante possuir instalações internas e caixa de PI se a rede no local não foi renovada, além de somente a CEG deter todas as informações pertinentes sobre a existência ou não da rede; **vi)** que "a Concessionária já possuía a informação sobre a impossibilidade do fornecimento imediato de gás ao solicitante (independentemente das condições técnicas do imóvel para receber o GN) e o Serviço de Atendimento a Clientes não alertou-o", tendo o Reclamante prosseguido "(...) com suas tentativas de obter o serviço de fornecimento de gás, por meses, sem receber a devida informação por parte da CEG"; **vi)** e que, em razão disso, "houve clara falha na prestação do serviço".

Ainda em seu parecer a CAENE relatou que "(...) o sistema computacional CEG foi incapaz de identificar que tratava de um caso de construção de ramal, por exemplo, o Sr. Marcelo (...) foi tratado como um cliente qualquer, como se fosse, por exemplo, um caso de simples religação de fornecimento de uma instalação existente, uma vez que somente a inspeção de viabilidade técnica poderia apontar a existência das instalações técnicas adequadas no local em tela"; aduziu que, ante a informação prestada pela Concessionária de

² De 21/01/2016.

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/369 / 2015
Data 28/08/2015 Fls. 139
Rubrica ay. 502012.47

que o cliente deveria aguardar o prazo de 05 (cinco) dias úteis e por não se tratar de prazo para realização de vistoria mais prazo para agendar vistoria, "(...) a Concessionária expressa textualmente que não tem compromisso em cumprir o prazo contratual de 24 horas para religação em instalações existentes (serviço obrigatório), vez que somente a inspeção de viabilidade técnica (a ser agendada em até cinco dias úteis) poderia identificar as condições das instalações técnicas e o tipo de serviço a ser executado (frise-se o sistema não identificou a inexistência de ramal)"; salientou que a CEG "(...) estabelece rotineiramente prazo de até cinco dias úteis para contato com o cliente, assumindo contrariar (por escrito) o prazo contratual de 24 horas para religação de instalações existentes", mesmo sem saber se o cliente está apto a receber gás; relatou que por falta de contato com o cliente "(...) o atendimento foi fechado em 10JUL2014"; e reforçou que o histórico apresentado registrou contato do reclamante com a CEG em 01/12/2014 para solicitar a instalação de gás e a Concessionária avisou-o de que ele deveria aguardar contato da Companhia em 30 (trinta) dias úteis.

A Câmara Técnica afirmou, também, que pelo documento exibido pela Concessionária, o cliente informou em 08/01/2015 que se encontrava "(...) sem interna (ramificação?)" e, portanto, "setenta e um dias após a solicitação inicial (...)">³ ainda não havia ocorrido vistoria da Concessionária ao endereço do cliente; registra a informação de que no dia 10/03/2015 o Sr. Marcelo avisou que a tubulação interna estava pronta e complementou que somente em 20/03/2015 "(...) a CEG vistoriou a casa do futuro cliente e identificou que não havia ramificação interna construída", bem assim que o PI era inadequado, inexistia ventilação superior (sem especificar o cômodo) e não havia válvula de passeio; faz constar que "(...) até a data de 20MAR2015 a Concessionária não tinha informação se era possível colocar a casa do Reclamante em carga, por simplesmente não ter vistoriado o imóvel", o que conclui restar "(...) óbvio que o imóvel citado não estava pronto para ou em condições técnicas de receber o fornecimento de gás (...)", embora a CEG o tenha confirmado "(...) 206 (duzentos e seis) dias após o primeiro contato"; observa que em 16/03/2015 o Sr. Marcelo "(...) abriu ocorrência de reclamação na Ouvidoria da AGENERSA e somente em função das tratativas entre Ouvidorias CEG e AGENERSA, a

³ Grifo como no original.

γ



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12.003/369/2015
Data:	28/08/2015 Fls. 140
Rubrica:	CEY 50201242

vistoria de 20MAR2015 foi realizada", sendo que, "dessas tratativas também veio à luz a informação de que o local em tela não tinha rede ou ramal e seria realizado um estudo de rentabilidade para a construção do ramal", fato que, segundo a CAENE, denota "(...) grave falha na prestação do serviço público"; registra algumas informações dadas pela Ouvidoria da CEG, entre as quais a de que a "(...) obra de construção do ramal seria iniciada em 24AGO2015"; e opina, antes de concluir que a CEG deveria encaminhar informações detalhadas sobre o projeto Casa, que pela "(...) análise da documentação encaminhada pela CEG restam claras as falhas no atendimento ao Sr. Marcelo (...), havendo desrespeito ao § 3º da Cláusula Primeira, ao caput da Cláusula Quarta e ao item 1, do §1º da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão."

Instada a se manifestar, a Concessionária requereu a dilação de prazo e, embora a extensão do período tenha sido concedida, a CEG não se manifestou. Dessa feita, a assessoria do relator remeteu o feito ao jurídico da AGENERSA, que despachou sugerindo tanto o envio de Ofício à Concessionária quanto ao cliente para responder ao seguinte:

- "i) Quando se deu o término da obra de construção da rede e do ramal externo?*
- ii) Foi realizado o estudo de rentabilidade? A obra foi realizada com ou sem a coparticipação do usuário?*
- iii) O cliente encontra-se em carga pela Concessionária? Se sim, desde quando?"*

À fl. 89, *fine*, a Ouvidoria informa, em 26/07/2016, que através de e-mail⁴ o reclamante apenas respondeu "*(...) que a obra foi finalizada e o gás instalado há alguns meses, e que estão satisfeitos com o serviço prestado.*". Por meio da DIJUR - E - 716/16⁵ a CEG responde, em atenção ao Ofício enviado pela assessoria do então Conselheiro Roosevelt Brasil, que em 10/09/2015 ocorreu o término da obra de construção da rede e do ramal externo; que por se tratar do Projeto Casa a obra foi realizada sem co-participação do usuário; e que o cliente encontra-se em carga desde 15/09/2015.

⁴ Fls. 90/91.

⁵ Fl. 92.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/369/2015
Data:	28/08/2015 Fls. 141
Rubrica:	04-50201247

Remetidos os autos à Procuradoria da AGENERSA, o jurídico faz breve relato do feito; destacando que, embora tenha sido instada a se manifestar, a Concessionária "(...) apenas encaminhou os esclarecimentos solicitados deixando de apresentar qualquer defesa quanto aos fatos, objeto desta demanda"; registrou, pois, que não houve cerceamento de defesa; salienta, em prosseguimento, que "no caso em tela, a solicitação ocorreu em 26/06/2014, conseqüentemente o prazo para a realização da ligação teria seu término em 27/06/2014"; expõe que foi "(...) ultrapassando o prazo de 24 horas para cumprimento da solicitação" e, "conseqüentemente, caracterizado o descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão"; aduziu que a CAENE "(...) verificou outras falhas no atendimento realizado pela Concessionária: ausência da prestação de informação adequada, desproporcionalidade do prazo de espera do cliente para contato, demora na verificação da existência e da construção do ramal externo"; entendeu importante ressaltar que "(...) no histórico de atendimento, a Concessionária menciona ter inserido o cliente no Projeto Casa" e "embora a análise nas normas do referido projeto esteja, neste momento, prejudicada em razão da ausência de seu envio pela Concessionária, percebe-se que os prazos apresentados divergem daqueles previstos no Contrato de Concessão"; acrescenta que tratam-se de "(...) prazos superiores, prejudicando o consumidor"; revelou que os atos da Concessionária denotam "(...) a falha na prestação de serviço que acarretou numa demora desproporcional para o fornecimento de gás"; e mencionou o que dispõem as Cláusula Primeira, § 3º, Cláusula Quarta e seu § 1º, item 1, do Contrato de Concessão referente à CEG, aduzindo que não houve prestação do serviço dentro do prazo estabelecido no anexo II do Instrumento Concessivo e que "ainda que o cliente esteja inserido num Projeto específico da Concessionária, o mesmo deverá beneficiar o usuário, atendendo-o dentro dos parâmetros do Contrato de Concessão, inclusive os prazos".

A Procuradoria entendeu, outrossim, que no caso em tela "o tempo de espera do usuário para a conclusão do procedimento de ligação do fornecimento de gás não é razoável, ferindo, inclusive, o princípio da razoabilidade"; acrescentando que "(...) a conduta da concessionária fere o princípio da eficiência (...)", o qual "(...) busca privilegiar a produtividade e economicidade dos serviços prestados, com observância qualidade, celeridade, presteza, desburocratização e flexibilização"; expõe ser "(...) clarividente que a Concessionária não observou a celeridade e presteza no caso em conteúdo, não

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12003/369/2015
Data:	28/08/2015
Fls.	142
Rubrica:	an. 5020294

considerando que o fornecimento de gás é essencial para a dignidade humana"; aduz que "(...) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos perfaz, dentre outros, o rol dos direitos básicos assegurados ao consumidor, na forma do art. 6º, II, III e X do Código de defesa do Consumidor"; e opina pela "(...) aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação ao descumprimento do parágrafo terceiro da cláusula primeira c/c cláusula quarta, caput e parágrafo primeiro c/o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, todos do Contrato de Concessão." Sugeriu, por fim, a "(...) abertura de Processo Regulatório para apuração do Projeto Casa adotado pela Concessionária no caso em tela, conforme sugestão da CAENE de fls. 43. "

Provocada a apresentar razões finais, a CEG requereu a prorrogação de prazo que, concedida, possibilitou a apresentação da DIJUR - E - 1218/16 em 15 de dezembro de 2016. Através dela, a Concessionária discorda, em suma, do posicionamento da Procuradoria da AGENERSA sob a alegação de que *"(...) a solicitação foi atendida no prazo possível, considerando que o caso em tela não se tratou apenas de construção de ramal externo, mas sim de prestação do serviço de extensão de rede, o qual não encontra previsão contratual";* expõe que *"(...) foram realizadas inúmeras vistorias até que não houvesse mais exigências no endereço do cliente";* e entendeu que buscou atender à solicitação do cliente *"(...) de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."* Subsidiariamente, requereu a aplicação apenas da pena de advertência ante sua melhoria em mitigar a incidência de casos semelhantes ao objeto dos autos.

Tendo em vista o término do mandato do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca, os autos foram redistribuídos à minha relatoria⁶.

É o relatório


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

⁶ Resolução do CODIR nº. 570, de 10 de janeiro de 2017 (cópia à fl. 131).



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/369 / 2015
Data:	28/08/2015
Rúbrica:	143

Processo nº.: E-12/003/369/2015.

Data de autuação: 28/08/2015.

Concessionária: CEG.

Assunto: OCORRÊNCIA Nº. 490/2015 - CONCESSIONÁRIA CEG

Sessão Regulatória: 31/01/2017.

VOTO

Trata-se de analisar se ocorreu descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, em relação a prazo para fornecimento de gás, porquanto estes autos foram instaurados em razão da ocorrência 490/2015, aberta na Ouvidoria da AGENERSA por reclamação sobre demora em pedido de instalação de gás.

Da prova dos autos - em especial o histórico de atendimento juntado e o relato do cliente de que encontra-se com o fornecimento ativo - pôde-se chegar à seguinte conclusão:

- 1- Houve pedido de fornecimento de gás em 26/06/2014;
- 2- O reclamante adequou suas instalações internas em 09/07/2015;
- 3- A CEG procedeu ao pedido de construção de ramal - sendo autorizada no mesmo dia - em 05/08/2015;
- 4- Em 24/08/2015 iniciou-se a obra para a construção do ramal;
- 5- Em 10/09/2015 ocorreu o término da obra;
- 6 - O cliente entrou em carga em 15/09/2015.

Tais informações ensejariam a aplicação de sanção mínima à Concessionária por violação, embora ínfima (aproximadamente 10 dias), do prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas para a ligação do gás tal como previsto no Anexo II, parte 2, item 13 A do



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/369/2015
Data:	28/08/2015
Folha:	144
Rubrica:	ey 50201247

Contrato de Concessão. Com efeito, a obra para a construção do ramal, necessária para o recebimento do combustível, foi autorizada em 05/08/2015, finalizou somente em 10/09/2015 e o cliente foi colocado em carga no dia 15/09/2015.

Ocorre que, do que se viu nos autos, a Concessionária é passível de sanção maior, razoável e proporcional a todo o acontecido, cujo *quantum* restará, consoante será proposto e baseado em casos semelhantes já decididos por este CODIR, dentro dos limites da pena máxima estipulada pela norma em que será enquadrada a Concessionária.

A Procuradoria da AGENERSA opinou pela aplicação de penalidade em razão do descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão, considerando que a solicitação do serviço foi efetuada em 26/06/2014 e que, portanto, a ligação deveria se dar em 27/06/2015. Assim sendo, para infligir sanção deveriam ser observados os aproximados 437 (quatrocentos e trinta e sete) dias em que o reclamante ficou sem o serviço¹. Nada obstante e consoante acima exposto, para o caso em tela exigiu-se a construção de um ramal, hipótese para a qual deve ser observado o período de 30 (trinta) dias, incluído o prazo de licenciamento das municipalidades. Nesse caso, o serviço deveria ter sido fornecido, ao menos, até 27/07/2015. Isso porque há que se considerar que, na questão em exame, houve autorização para a construção do ramal no mesmo dia em que a Concessionária solicitou a autorização.

Dessa forma, para a aplicação da pena serão observados os pouco mais de 365 (trezentos e sessenta e cinco - aproximados 407 dias) de atraso no fornecimento do serviço. Mesmo porque embora conste, nos autos, que a adequação na instalação interna, a ser feita pelo cliente, se deu apenas em 09/07/2015, isso ocorreu após diversas condutas inesperadas, atrasos em vistoria e informações equivocadas fornecidas pela Concessionária, fatos esses atestados, nos termos do que já foi relatado, pela CAENE. Tais falhas, é importante dizer, foram implicitamente admitidas pela própria Concessionária, que subsidiariamente requereu a aplicação da pena de advertência ante sua melhoria em mitigar a incidência nos casos semelhantes ao objeto dos autos.

¹ Conforme dito, o cliente foi colocado em carga em 15/09/2015.

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/0031369-2015
Data	28/08/2015 Fls. 145
Rubrica	09-5020247

Frise-se que no caso em apreço a regularização das inadequações internas poderia ter ocorrido concomitantemente à execução do ramal pela CEG, não fossem as informações e procedimentos morosos cometidos ao longo do procedimento para a verificação dessas inadequações e a conduta inercial da Concessionária, que aguardou a adequação das instalações internas por seu cliente para iniciar a construção do ramal. Referida conduta, aliás, vem sendo repudiada pelo Conselho - Diretor desta Autarquia em diversos processos que trataram de hipóteses semelhantes.

Assim, considerando que as falhas da Concessionária, em contrariedade à Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, acarretaram, em estrita observância à reclamação que ensejou a abertura dos autos, a violação ao prazo de 24 horas para o fornecimento do serviço de gás previsto no Anexo II, parte 2, item 13A, do Instrumento Concessivo (e, em consequência, transgressão à sua Cláusula Quarta, § 1º, item 21), entendo deva ser aplicada à CEG penalidade no importe de 0,0013% (treze décimos de milésimo por cento), sanção proporcional e razoável porque bem menor que a pena máxima permitida para o enquadramento nas normas citadas, situando-se, pois, dentro dos limites do dispositivo em que será enquadrada a Concessionária, qual seja, art 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, para o que se prevê multa de até 0,04% (quatro centésimos por cento), nos termos do art. 14 da mesma norma.

Ressalte-se, em adição, que existe, nos autos, informação da Concessionária no sentido de que o cliente estava sendo atendido pelo "Projeto Casa", o qual autorizaria a Concessionária a dispor de prazo de 60 (sessenta) dias para liberar o fornecimento ao cliente após última vistoria, fato, diga-se, que não é da ciência desta Autarquia nem exime ou eximiria a Concessionária no presente feito. Ante tal informação, que possivelmente contraria o Contrato de Concessão quando se verifica que a Concessionária está conferindo a si própria prazos superiores, é que será determinada a abertura de processo regulatório para analisar o denominado "Projeto Casa", providência, entretanto, que será tomada de forma apartada deste voto. No sentido, aliás, de instauração de regulatório específico, foram os pronunciamentos da CAENE e Procuradoria da AGENERSA. A primeira ressaltou,



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/369/2015
Data:	28/08/2015
Folha:	146
Rubrica:	cm 50201243

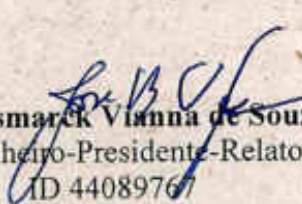
conquanto não tenha sugerido abertura de processo, a necessidade do encaminhamento de informações detalhadas acerca do citado projeto. O jurídico, levando em conta a sugestão técnica, opinou pela instauração de feito específico para analisar o projeto adotado pela CEG ressaltando que *"ainda que o cliente esteja inserido num Projeto específico da Concessionária, o mesmo deverá beneficiar o usuário, atendendo-o dentro dos parâmetros do Contrato de Concessão, inclusive os prazos"*.

Do exposto, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0013% (treze décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, §1º, item 21, do Contrato de Concessão, conforme apurado no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/369 / 2015
Data:	28 / 08 / 2015 fls. 147
Rubrica:	cy 50201247

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3054,

DE 31 DE JANEIRO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA N.º.
490/2015 - CONCESSIONÁRIA CEG

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/003/369/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

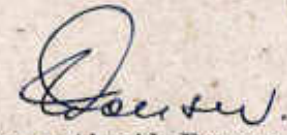
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0013% (treze décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, §1º, item 21, do Contrato de Concessão, conforme apurado no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007.

Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2016.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605