



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-12/003.655/2013
Autuação:	28/10/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. OCORRÊNCIA 540737.
Sessão Regulatória:	27 de Março de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ para apurar a Ocorrência nº 540737, distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR Nº 401 (fls. 22).

De acordo com a Ouvidoria (fls. 04), a ocorrência apurada no presente regulatório teve início com a reclamação do Usuário, vez que *"desde 17/08/2013 a empresa credenciada 'Braços' esteve na vila onde mora oferecendo a instalação de gás, que ele aceitou, e foi fornecido inclusive o número de cliente."*

A CEG, em resposta ao cliente, com cópia para Ouvidoria, *"constatou que não há ramal externo. No dia 30/08, a equipe retornou para realizar o Mobiliário Urbano (viabilidade técnica), e, após a conclusão do estudo, retornará com o resultado e informes de prazos e liberação do fornecimento de gás, conforme o caso. (...)"*

"Na visita realizada no dia 25/09/13, foi apresentado o valor da coparticipação, e o mesmo (cliente) não aceitou. Informamos que segue anexo o estudo de rentabilidade com a coparticipação do cliente."

A CAENE, em seu Parecer de fls. 30/31, esclarece que *"em contato efetuado com o cliente, em 09/12/13, nos informou que reside numa Vila com 27 casas,*

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 454; CI OUVID Nº 134/2013.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.655/2013
Data 28/10/2013 fls.: 55
Rubrica RB nº id: 44395604

não aceitou o valor da co-participação e está aguardando que outras casas solicitem o abastecimento de gás natural. A distância de sua casa para as duas únicas casas que são abastecidas por gás natural, é de aproximadamente 30 metros.

Em relação ao Estudo da rentabilidade, consideramos que o valor da co-participação de R\$ 3.111,35, apresentado ao cliente é elevado, para uma instalação comunitária de uma única unidade.

Em vista do exposto, houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas, orçamento de ramal e a da Cláusula 1º, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, além da Instrução Normativa CODIR Nº 19/2011, de 16/05/11, descumprindo como consequência a Cláusula 4º, Parágrafo 1º, item 11, também do Contrato de Concessão."

Em prosseguimento à instrução, a CAENE, em resposta à solicitação da Procuradoria de fls. 33, afirma que "cabe à AGENERSA avaliar a proposta feita pela CEG. Assim, está no corpo do presente processo o estudo de viabilidade às fls. 07 a 19. Nosso entendimento é que a aceitação ou não do cliente não faz parte da avaliação se a CEG agiu de acordo com o contrato de concessão, que é o objeto de fiscalização e regulação da AGENERSA, ademais não há ordem de serviço a ser mostrada pela CEG já que não houve a aceitação do cliente. Consideramos que os autos possuem informações necessárias à regulação."

A Procuradoria (fls.40/42), após resumo dos fatos, sustenta que houve descumprimento contratual, pela documentação acostada ao administrativo "vê-se claramente que a Delegatária não cumpriu os prazos dispostos no Anexo II, Parte 2, item 13 A, vistoria de instalações internas, orçamento de ramal.

Observa-se também, que, a Concessionária CEG não obedeceu os princípios estatuídos na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro."

Constata, ainda, que a Delegatária violou a IN nº 19/2011, bem como a Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro, Item 11, pois "não enviou em tempo hábil, as respostas às ocorrências, conforme solicitado pela Ouvidoria da AGENERSA."



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-12/003.655/2013
Data 25/10/2013 fls.: 56
Rubrica: ORB. nº da: 44395604

Às fls. 44/47 consta e-mail do Cliente à Ouvidoria, cujo anexo se refere à *"proposta de fornecimento de gás canalizado datada de 17/08/2012, na qual já tenho até número de cliente."*

Em razões finais², sustenta a Concessionária a inexistência de descumprimento contratual, aduzindo, para tanto, que: *"hoje o conceito de 'instalações comunitárias' engloba muito mais do que a cabine de medidores, sendo esta a definição de todas as instalações a partir do limite da propriedade para dentro (medida ao alto, ramal interno e etc.) - ou seja, independente da nomenclatura, não se trata de cobrança indevida por serviço que o cliente não há de utilizar."*

Assim, sendo certo que a CEG atuou nos termos dos ditames regulamentares, inexistindo qualquer desconformidade ao Instrumento, faz parte da crença desta Concessionária que no presente caso não existe espaço para aplicação de penalidade de multa, isso porque a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado excessiva e desproporcional, ainda que em monta que possa ser considerada ínfima ante o patrimônio da Concessionária."

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

² DIJUR-E-440/2014.



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

Processo nº:	E-12/003.655/2013
Autuação:	28/10/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. OCORRÊNCIA 540737.
Sessão Regulatória:	27 de Março de 2014.

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar os fatos relatados na Ocorrência nº 540737, que tratam de reclamação quanto ao oferecimento de proposta de fornecimento de gás canalizado pela CEG.

Inicialmente, conforme consta no histórico de atendimento de fls. 06, empresa credenciada da Concessionária - "Braços", em 17/08/2013, comparece na vila em que o Cliente reside e oferece instalação de gás canalizado, à qual manifestou interesse em contratar, **inclusive tendo recebido número de cliente**.

Ocorre que, 15 (quinze) dias após a oferta pela representante da CEG, o Reclamante foi informado de que não havia ramal externo, tampouco viabilidade técnica para a instalação ofertada.

Destaco que, conforme os princípios protetivos dos consumidores, aplicáveis às Concessionárias de Serviço Público, a oferta do serviço envolve a formação do contrato de consumo, notadamente a sua fase pré-contratual.

Dessa forma, a oferta de serviços deve assegurar informações corretas, claras e precisas, de modo que o consumidor seja devidamente informado a respeito



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

daquilo que está sendo adquirido, pois o dever de informar mantém interação com a boa-fé objetiva e a transparência exigidas na fase pré-contratual.

Ora, oferecer o serviço que não poderia ser prestado e, ainda, incluir o Reclamante em seu cadastro de Clientes, com fornecimento de seu respectivo número, não se coaduna com os referidos princípios, violando a legítima expectativa de que restaram preenchidos os requisitos técnicos para fornecimento de gás canalizado.

Vale ressaltar que referido direito de informação do Consumidor constitui dever contratual da CEG, conforme Cláusula Quarta, §1º, itens 4 e 11, a fim de assegurar a prestação adequada do serviço público, assim, sua inobservância gera a responsabilização da Delegatária.

Ademais, em que pese a aceitação do Reclamante, também restou inviável o atendimento de seu pedido em razão do elevado valor constante de proposta de co-participação apresentado pela CEG (fls. 7/19).

De fato, restou comprovado nos autos, pelos órgãos técnicos desta Autarquia, que no estudo de rentabilidade elaborado pela Concessionária, apresentado após 38 dias do pedido do Reclamante, consta um valor elevado, qual seja, R\$ 3.111,35.

A Concessionária se limitou, em razões finais, a afirmar que não houve cobrança indevida e que *"hoje o conceito de 'instalações comunitárias' engloba muito mais do que a cabine de medidores"*.

Tais condutas violam os deveres de informação e transparência aplicáveis ao Contrato de Concessão, mormente de serviço público essencial, apontando o parecer técnico da CAENE de fls. 30/31 o descumprimento contratual, conforme relatado, o que foi corroborado pela Procuradoria às fls. 40/42, salientando que restou por violado, ainda, o prazo de atendimento à Ouvidoria, que ocorreu após 34 dias da solicitação.



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 nº E-12/003.655/2013
Data 28/10/2013 Fls.: 59
Rubrica CRB ID: 44395604

Diante do exposto, proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria, com base no artigo 2º da Instrução Normativa CODIR 019/2011 e da Cláusula Quarta, Parágrafo 1º, itens 4 e 11 do Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, em razão do descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A e da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 540737;

Art. 4º - 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 nº001/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

ATO DO CONSELHO DIRETOR

Processo nº E-121.003.655 / 2013

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº

Data 28 / 10 / 2013 **Fls.:** 60

DE 27 DE MARÇO DE 2014

Rubrica RB **ID:** 44395604

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. OCORRÊNCIA 540737.

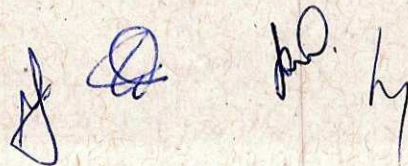
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.655/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria, com base no artigo 2º da Instrução Normativa CODIR 019/2011 e da Cláusula Quarta, Parágrafo 1º, itens 4 e 11 do Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, em razão do descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A e da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 540737;



Art. 4º - 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 nº001/2007.

Serviço Público Estadual

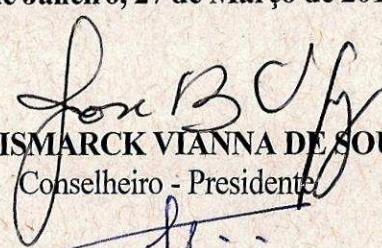
Processo nº E-12/003.655/2013

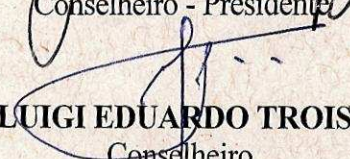
Data 28/10/2013 Fls.: 61

Rubrica: ORB ID: 44395604

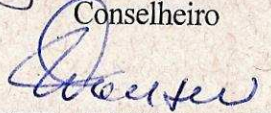
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

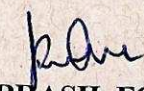
Rio de Janeiro, 27 de Março de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator