

CONCESSIONÁRIA CEG. INSTALAÇÃO E
FORNECIMENTO DE RAMAL DE GÁS.
OCORRÊNCIA Nº 517.304.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.447/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão combinado com o art. 16, I e Art. 17, I da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 001/2007, devido ao descumprimento do disposto no anexo II, parte 2, item 13, alínea "A".

Art. 2º - Determinar à SECEX a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos do Art. 1º, §1º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 014/2010.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2011.

MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro-Presidente
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
Conselheira
SÉRGIO BURROWES RAPOSO
Conselheiro-Relator



AGENERSA

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

Processo nº.: E-12/020.447/2010**Autuação:** 16/11/2010**Concessionária:** CEG

Instalação e fornecimento de ramal de gás.
Ocorrência: 517.304.

Assunto:**Relato:** 29 de março de 2011.

AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 16 / 11 / 2010
Proc. E- 12 / 020.447 / 2010
Fls: 57

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado através da CI OUVID nº. 127/10¹, de 11/11/10, baseado na ocorrência nº. 517.304, onde a cliente solicitou instalação de gás junto à CEG, 14/07/10, e até a data desta CI não obteve sucesso.

A seguir, um breve resumo da ocorrência produzido pela Ouvidoria da AGENERSA:

"(...)

A cliente fez a solicitação de instalação junto à CEG, em 14/07/10, sem sucesso até hoje, e alega estar tendo despesas de (...) R\$ 10.000,00 mensais com o estabelecimento, que continua fechado, sem qualquer atividade comercial e sem nenhum retorno financeiro, por não haver o gás disponível.

Em 05/11/10, (...) recebi a informação de que, em agosto/10, a CEG havia entrado com a solicitação junto à Prefeitura do Rio, mas que a obra ainda não tinha sido aprovada, e que estavam apenas aguardando a licença (...) para iniciarem a execução do ramal e a instalação do medidor (...). A (...) cliente (...) em contato com a Companhia, recebeu informação diversa, de que seu processo ainda não tinha sequer sido encaminhado à Prefeitura.

Somente (...) dia 11/11/10, (...) exatamente uma semana após, (...) recebi (...) a informação da OFGAN de que esse projeto teve entrada na Prefeitura somente no dia 08/11/10, e que o prazo informado anteriormente foi resultado de um engano, uma troca de número do processo.

Pelo exposto, fica claro o descaso da Concessionária com o pedido dessa cliente, efetuado junto à Companhia, em julho de 2010, mas que somente teve as primeiras providências tomadas após 4 meses do pedido inicial."

¹ Fl. 03/05



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

Além do relato acima, apresentado pela Ouvidoria, cabe apresentar parte do e-mail enviado pela cliente, Sra. Daniele Marmustem. Vejamos:

04/11/2010 – 18:07h – “Cara Sra. Maria Clara, Ouvidoria da AGENERSA, encaminho-lhe este e-mail em busca de uma solução urgente para o problema a seguir relatado, referente ao imóvel comercial situado na rua Cupertino Durão nº 96, loja B: no dia 14 de julho deste ano, após alugar o citado imóvel comercial com intuito de abrir uma lanchonete, estive na CEG de Copacabana solicitando instalação de ramal de gás (protocolo nº 2-286269888). Hoje, mais de 100 dias depois, ainda não tive o ramal instalado, apesar de inúmeras reclamações (protocolos nº: 2288992576, 2292528663, 2293823701, 2300351684, 517304) e contatos com funcionários da empresa. Quanto à distribuição interna de gás, a CEG já fez, ficando pendente apenas o ramal. Ocorre, entretanto, que venho pagando aluguel, além de outros custos, desde julho deste ano, mês em que as obras e a referida solicitação de gás foram iniciadas. Apesar da obra da lanchonete estar pronta, fico impossibilitada de inaugurar, porque dependo do gás para fazer 100% dos pratos. Os custos mensais, cerca de R\$10.000,00, se tornaram um grande prejuízo, pois estamos aguardando, sem qualquer atividade comercial, sem qualquer retorno financeiro, a CEG fornecer o gás. Visando uma solução mais rápida para o problema, tentei, através de um advogado, obter um mandado de segurança contra a CEG para a instalação imediata do ramal. Infelizmente, a juíza não julgou e passou para a Justiça Federal, que até hoje não se pronunciou. Só tive até o momento aumento de prejuízos, com despesas judiciais e honorários de advogado, estando sem previsão de tempo e gastos para poder abrir meu negócio. Sou pequena empresária, não tenho lastro financeiro para suportar esta demora imprevisível. Não tenho opção de colocar botijão. Seria crime. Não posso instalar gás sozinha, dependo da CEG. A tubulação passa em frente à loja, e este ramal teria menos de 3 m de comprimento (distância da calçada até a entrada da loja). Esta é a única pendência, já que a parte interna já foi feita pela própria CEG. Mas, segundo os funcionários da própria CEG, dependem de outra área. Estou me vendo sem saída! Parece-me mesmo inaceitável não conseguir instalação de gás, serviço básico essencial, em curto prazo, na área urbana do Rio de Janeiro e num bairro de nível sócio-econômico alto, como o Leblon. Solicito novamente sua ajuda para a regularização do gás no estabelecimento comercial acima citado, pois **estou falindo sem ter sequer começado...** Certa de sua compreensão, profissionalismo e cidadania, aguardo suas providências. À disposição para quaisquer esclarecimentos e contato Daniele Marmusztejn Kanarek Moticacum Lanchonete (empresa), endereço: Cupertino Durão 96, loja B, tel: 8113-0279 ou 3547-1271.”

05/11/2010 – 14:07h – “Prezada Maria Clara, obrigada pela informação. Eu liguei hoje para a CEG para tentar saber o número do protocolo do processo na Prefeitura, mas fui informada que o processo infelizmente ainda não foi para a Prefeitura e que está na CEG-RIO, vai demorar mais 10 dias úteis, depois Rio Águas... e depois vai para Prefeitura... Plenário... taxa, DARM, licença, ADC... até marcar data estou te implorando, eu preciso de ajuda, não posso esperar mais. Não tenho mais dinheiro.



AGENERSA

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

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

DATA: 16/11/2010

Proc. E- 12/020.447/2010

Fls: 59

*Realmente estou desesperada!! Tente se colocar no meu lugar. Juntei um dinheiro a vida toda para poder montar meu negócio, paguei luvas, obra, reforma... muito dinheiro e **estou falindo sem ter nem aberto**, simplesmente porque a CEG não instalou o gás e eu não posso fazer isso por ela. Socorro. Me ajude, por favor. Daniele Marmusztejn Kanarek Motiacum Lanchonete (empresa), endereço: Cupertino Durão 96, loja B, tel.: 8113-0279 ou 3547-1271."*

11/11/2010 – 15:33h – “Maria Clara, recebi a informação do gestor da área dizendo que o projeto teve entrada no dia 8/11. O prazo informado anteriormente foi resultado da troca de um número do processo que constava na planilha enviada pelo setor. Pedi agilidade. Essa informação (RESPOSTA ANTERIOR DA CEG, DE QUE A COMPANHIA ENTROU COM SOLICITAÇÃO JUNTO À PREFEITURA EM AGOSTO/10) foi passada pela área para a OFGAN dentro de um relatório com outros números de processos de obras. Houve um engano de números relacionados e a data de entrada é o dia 8. Pedi agilidade ao setor.”

Através do ofício SECEX nº. 537/10², de 17/11/10, a Concessionária, com base nos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi informada que a AGENERSA procedeu à autuação do presente processo.

Em 18/11/10, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº. 211/10³, o presente pleito, em virtude do sorteio realizado, será de minha relatoria.

Em 18/11/10, o processo foi encaminhado à CAENE para ciência e instrução.

A CAENE, em resposta à consulta feita pela SECEX, apresenta, à fl. 10, seu parecer, como segue:

“O objeto do presente processo é a construção de um ramal de alimentação para uma unidade comercial (...) onde (...) a proprietária (...) reclama que aguarda a construção do ramal solicitado em 14/07/10, (...) e que após diversas reclamações (...) somente em 8 de novembro foi dada entrada do licenciamento na Prefeitura para execução da obra do ramal em vias públicas.

Somente pelo relato acima podemos afirmar que a CEG acionou o início de suas obrigações de fornecer gás ao cliente após 118 dias. No parecer é que tal procedimento do comercial afronta todos os princípios de atendimento do fornecimento de gás, obrigações contratuais, prazos de atendimento, premissas das revisões quinquenais, até mesmo o princípio de universalização dos serviços de fornecimento de gás canalizado, objetivo maior da concessão dos serviços público (...).

² Fl. 07³ Fl. 08



AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 16/11/2010
Proc. E-12/020.447/2010
Fls: 60

AGENERSA

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

Depois de (...) elevado tempo desde a primeira solicitação da cliente para ligação de gás, é imperativo determinar à CEG a construção imediata do ramal de abastecimento, interrompendo de imediato a continuidade dos descumprimentos contratuais já citados, cabendo ao nosso parecer as medidas de sanções cabíveis, por tal procedimento.

Após ter prolatado seu parecer e encaminhado à Concessionária seu ofício CAENE nº. 131/10⁴, onde exige a conclusão do serviço em 5 (cinco) dias a contar do recebimento deste ofício de acordo com as normativas vigentes e o RIP (Decreto nº. 23.317), o gerente da CAENE devolve o processo à SECEX em 19/11/11, que, por sua vez, em 22/11/11, encaminha ao meu gabinete.

À fl. 18 do processo, foi acostada pela CAENE a correspondência DIJUR-E-3951/10, de 24/11/10, onde a Concessionária apresenta suas considerações ao ofício CAENE nº. 131/10, como segue:

- *O ramal se encontra executado e as obras finalizadas desde 20/11/10.*
- *Cliente ciente de que só depende dele para colocação em carga, pois não possui nenhum equipamento a gás, ainda.*

A ouvidoria se faz ouvir novamente, por solicitação da minha assessoria, em função do que a Concessionária apresentou através de sua correspondência DIJUR-E-3951/10.

Às fls. 20/30 a Ouvidoria apresenta seu despacho o qual reflito a seguir, em partes:

Em prosseguimento à instrução do (...) processo, conforme solicitação de sua assessoria (...) venho informar que, em contato (...) com a Srª. Daniele Marmulsztejn, confirmei que seu problema já foi resolvido, com a instalação do medidor no local e o fornecimento de gás liberado em 26/11/10 (...) pela CEG.

Contudo, (...) embora essa solicitação de instalação de gás tenha ocorrido em julho de 2010, a CEG somente deu entrada no projeto em novembro de 2010, quatro meses após o pedido inicial do cliente.

Somente após termos encaminhado essa informação à cliente (...) foi que a Concessionária esclareceu que houve um engano, uma troca de números de processos, que resultou na informação errada da data em que ela deu entrada na Prefeitura.

Embora a ocorrência (...) já esteja solucionada e fechada em nosso sistema, com a devida confirmação da cliente, considero relevantes as informações prestadas

⁴ Fl. 15



DATA: 16/11/2010

Proc. E-121020.447, 2010

AGENERSA

Rs: 61

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

acima, que caracterizam má prestação do serviço da Concessionária no que diz respeito ao atendimento desta solicitação."

Em 21/12/10, o presente processo é encaminhado à Procuradoria desta AGENERSA para análise e pronunciamento quanto ao inteiro teor dos autos. Às fls. 36/36 a Procuradoria oferece seu parecer, como segue:

"(...)

Trata-se de ocorrência (...) aberta pela Ouvidoria da AGENERSA, que versa sobre reclamação de cliente da CEG. Registra-se que o cliente solicitou junto à Concessionária CEG, desde 14/07/10, instalação de ramal de gás com objetivo de abrir uma lanchonete. Alega que está com elevadas despesas mensais, em torno de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e sem nenhum retorno financeiro, uma vez que não possui a solicitada instalação de ramal de gás.

Por meio dos documentos (...) salta aos olhos incontroverso descaso da (...) CEG em face não só do cliente, bem como em relação à Ouvidoria da AGENERSA, revelando latente quebra da obrigação constitucional de manter serviço público adequado, conforme reza o inciso IV, parágrafo único do Art.175 da Constituição Federal.

Registra-se que a solicitação do cliente se deu em julho de 2010. E só em novembro de 2010 a Concessionária empregou esforços para atender ao pedido do cliente, quebrando assim a legítima expectativa do consumidor, que acreditou em todas as informações repassadas pela concessionária.

(...) diversos transtornos foram gerados ao cliente, (...) pelo descaso da Concessionária no atendimento da solicitação formulada (...) revelando manifesto vício na prestação do serviço, incidindo o Art. 14 do (CDC), que prescreve:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Caberia à própria Concessionária CEG demonstrar que inexistiu vício na prestação do serviço, a fim de se eximir de responsabilidade, no entanto, tal não fez, comprovando, por meio da ausência apresentação de justificativas razoáveis às reclamações do cliente e da Ouvidoria da AGENERSA, a inadequada e defeituosa prestação do serviço público.

Diante do exposto, (...) esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade descrita no inciso I do Art. 17 da Instrução Normativa nº. 001/2007 no que diz respeito à atuação da Concessionária com o cliente, e aplicação de penalidade do inciso I, Art.



AGENERSA

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

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

DATA: 26/11/2010

Proc. E- 12/020.447/2010

Fls. 628

16 da citada norma no que se refere à atuação desidiosa daquela com a Ouvidoria da AGENERSA.

Por todo o exposto, opino pela aplicação de penalidades à Concessionária CEG em razão da comprovada prestação defeituosa do serviço público (...) com base, nesta ordem, nos artigos "17, inciso I" e "16, inciso I", ambos da Instrução Normativa CD nº. 001/2007."

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 006/11⁵, de 10/01/11, a Concessionária foi informada que o processo em epígrafe encontra-se neste gabinete para vista e oferecimento das considerações que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias úteis.

Através da correspondência DIJUR-E-045/11⁶, de 13/01/11, a Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 006/11, tece suas considerações:

"O ramal do cliente, bem como as obras, foram concluídas em 20/11/10. Conforme informado, a colocação em carga dependia apenas da aquisição de algum equipamento a gás por parte dele.

Conforme se verifica (...) a demora no atendimento decorreu da realização de obras no local, e apesar de existirem prazos fixados no Contrato de Concessão, há casos em que, na prática, tais prazos precisam ser alargados, como no caso em análise, que exigiu a realização de obra para a construção do ramal, o que se mostra imprescindível para o início do fornecimento.

Considerando que o cliente já foi atendido, e que a demora para a ligação se deu por necessidade de construção do ramal, não há que se aplicar penalização pelos fatos aqui relatados, merecendo ser arquivado o regulatório por ser medida de bom senso e justiça."

Em 25/01/11, o presente processo retorna à Procuradoria desta AGENERSA para análise e pronunciamento quanto à correspondência DIJUR-E-045/11, acostada às fls. 45/46 dos autos. À fl. 47 a Procuradoria oferece seu parecer, o qual reproduzo a seguir, em inteiro teor:

"Essa Procuradoria se reporta integralmente ao parecer de fls. 32/36, uma vez que os elementos dos autos comprovam descaso da CEG no atendimento da solicitação de cliente, ocorrência 517.304.

⁵ Fl. 37

⁶ Fl. 45/46



AGENERSA

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

No mais, ressalta-se que a Concessionária CEG, em sede de alegações finais, reitera as informações constantes dos autos, não havendo, portanto, novos elementos processuais."

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 029/11⁷, de 11/02/11, a Concessionária foi instada a oferecer razões finais, em conformidade com o disposto no §2º, do Art. 50, da Resolução AGENERSA nº. 02, de 23/06/09, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 5 dias úteis.

Através da correspondência DIJUR-E-338/11⁸, de 18/02/11, a Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 029/11, discorre suas considerações:

"(...) a Concessionária esclarece que o trâmite processual (...) não atendeu às normas aplicáveis ao caso, principalmente porque a primeira oportunidade aberta para apresentação de defesa se deu após a emissão de parecer técnico pela CAENE e de parecer pela Procuradoria.

Tanto é assim que quando incitada a se manifestar novamente, a Procuradoria, (...) apenas se reporta ao parecer anterior de fls. 32/36, ressaltando que a Concessionária, em razões finais, somente se reporta às informações já constantes dos autos, não havendo novos elementos processuais.

Ocorre que, naquela oportunidade, a Concessionária havia apresentado sua defesa e não alegações finais, que somente foram disponibilizadas nesta oportunidade.

Assim, conforme se observa, nem a CAENE, nem a Procuradoria, se manifestaram sobre a defesa propriamente dita, vez que seus pareceres foram prolatados antes da CEG se manifestar.

(...) frisamos que na manifestação da Ouvidoria de fl. 20, a mesma confirma as informações prestadas pela CEG, informando que o medidor da cliente estava instalado e o fornecimento liberado.

*Assim, (...) o cliente foi efetivamente atendido, **dentro do prazo que se mostrou necessário para a execução da obra de construção do ramal**, sendo certo que, (...) apesar de existirem prazos fixados no Contrato de Concessão, há casos em que (...) tais prazos precisam ser alargados. (grifos nossos)*

Urge ressaltar que não é objetivo da Concessionária atrasar o início do fornecimento de gás ou não atender o cliente no menor prazo possível, pois que tais fatos vão contra a própria essência do serviço prestado (...). Diante disso, é que se deve

⁷ Fl. 49

⁸ Fl. 28/29



DATA: 30/11/2010

AGENERSA

Proc. E- 12/020.447/2010

Fls: 64

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

considerar que (...) a demora na ligação decorreu da necessidade de construção de ramal, realização de vistoria no local, entre outros aspectos.

Além disso, deve ser considerado que o cliente, quando da conclusão do ramal, ainda não possuía equipamento a gás para ligação do serviço, o que também gerou o atraso no início do fornecimento.

(...) frisamos que questões como essa já estão sendo discutidas entre a CAENE e a Concessionária, já tendo sido (...) realizada reunião, a fim de se produzir uma minuta de instrução técnica sobre as novas ligações de gás, (...) principalmente no que concerne à necessidade de verificação dos prazos aplicáveis em virtude da demora nos processos de licenciamento de obras.

Ante o exposto, considerando que o assunto está sendo debatido no âmbito do processo E-12/020.547/2010, requer seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório, com o acompanhamento do assunto naquele processo, através da criação do Grupo de Trabalho, conforme proposto, por ser medida de justiça.

É o relatório.

Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



AGENERSA

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

Processo nº.: E-12/020.447/2010

Autuação: 16/11/2010

Concessionária: CEG

Instalação e fornecimento de ramal de gás.
Ocorrência: 517.304.

Assunto:

Relato: 29 de março de 2011.

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

DATA: 16/11/2010

Proc. E- 12/020.447/2010

Fls: 65

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVID nº. 127/10, de 11/11/10, baseado na ocorrência nº. 517.304, onde cliente solicitou instalação de gás junto à CEG, 14/07/10, e, pelo menos, até 11/11/10 não obteve sucesso.

A seguir, um breve resumo da ocorrência produzido pela Ouvidoria da AGENERSA:

"(...)

A cliente fez a solicitação de instalação junto à CEG, em 14/07/10, sem sucesso até hoje, e alega estar tendo despesas de (...) R\$ 10.000,00 mensais com o estabelecimento, que continua fechado, sem qualquer atividade comercial e sem nenhum retomo financeiro, por não haver gás disponível.

Em 05/11/10, (...) recebi a informação de que, em agosto/10, a CEG havia entrado com a solicitação junto à Prefeitura do Rio, mas que a obra ainda não tinha sido aprovada, e que estavam apenas aguardando a licença (...) para iniciarem a execução do ramal e a instalação do medidor (...).

Somente (...) dia 11/11/10, (...) exatamente uma semana após, (...) recebi (...) a informação da OFGAN de que esse projeto teve entrada na Prefeitura somente no dia 08/11/10, e que prazo informado anteriormente foi resultado de um engano, uma troca de número do processo.

Pelo exposto, fica claro o descaso da Concessionária com o pedido dessa cliente, efetuado junto à Companhia, em julho de 2010, mas que somente teve as primeiras providências tomadas após 4 meses do pedido inicial."

Solicitada a CAENE apresentou parecer, em parte, como segue:



DATA: 16/11/2010

AGENERSA Proc. E- 12/020.447/2010
Fls: 66a

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

"O objeto do presente processo é a construção de um ramal de alimentação para uma unidade comercial (...) onde (...) a proprietária (...) reclama que aguarda a construção do ramal solicitado em 14/07/10, (...) e que após diversas reclamações (...) somente em 08/11/10 foi dada entrada do licenciamento na Prefeitura para execução da obra.

Somente pelo relato acima podemos afirmar que a CEG acionou o início de suas obrigações de fornecer gás ao cliente após 118 dias. No parecer é que tal procedimento do comercial afronta todos os princípios de atendimento do fornecimento de gás (...).

Depois de (...) elevado tempo desde a primeira solicitação da cliente para ligação de gás, é imperativo determinar à CEG a construção imediata do ramal de abastecimento, interrompendo de imediato a continuidade dos descumprimentos contratuais já citados, cabendo, a nosso parecer, as medidas de sanções cabíveis, por tal procedimento. *

Solicitada, a Concessionária apresenta suas considerações como segue, em parte:

- O ramal se encontra executado e as obras finalizadas desde 20/11/10.
- Cliente ciente de que só depende dele para colocação em carga, pois não possui nenhum equipamento a gás, ainda.

Instada, a Ouvidoria contatou a cliente e apresentou relatório, reproduzido abaixo, em parte:

"Em prosseguimento à instrução do (...) processo, conforme solicitação de sua assessoria (...) venho informar que, em contato (...) com a Sr^a. Daniele Marmulsztejn, confirmei que seu problema já foi resolvido, com a instalação do medidor no local e o fornecimento de gás liberado em 26/11/10 (...) pela CEG.

(...) Embora a ocorrência (...) já esteja solucionada e fechada em nosso sistema, com a devida confirmação da cliente, considero relevantes as informações prestadas acima, que caracterizam má prestação do serviço da Concessionária no que diz respeito ao atendimento desta solicitação."

Solicitada, a Procuradoria oferece parecer, como segue, em parte:

"(...)

Por meio dos documentos (...) salta aos olhos incontroverso descaso da (...) CEG em face não só do cliente, bem como em relação à Ouvidoria da AGENERSA, revelando latente quebra da obrigação constitucional de manter serviço público adequado, conforme reza o inciso IV, parágrafo único do Art. 175 da Constituição Federal.



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

Registra-se que a solicitação do cliente se deu em julho de 2010. E só em novembro de 2010 a Concessionária empregou esforços para atender ao pedido do cliente, quebrando assim a legítima expectativa do consumidor, que acreditou em todas as informações repassadas pela concessionária (...).

Diante do exposto, (...) esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade descrita no inciso I do Art. 17 da Instrução Normativa nº. 001/2007 no que diz respeito à atuação da Concessionária com o cliente, e aplicação de penalidade do inciso I, Art. 16 da citada norma no que se refere à atuação desidiosa daquela com a Ouvidoria da AGENERSA.

Por todo o exposto, opino pela aplicação de penalidades à Concessionária CEG em razão da comprovada prestação defeituosa do serviço público (...) com base, nesta ordem, nos artigos "17, inciso I" e "16, inciso I", ambos da Instrução Normativa CD nº. 001/2007."

A Concessionária, solicitada, teceu considerações como reproduzidas abaixo, em parte:

"O ramal do cliente, bem como as obras, foram concluídas em 20/11/10. Conforme informado, a colocação em carga dependia apenas da aquisição de algum equipamento a gás por parte dele.

Conforme se verifica (...) a demora no atendimento decorreu da realização de obras no local, e apesar de existirem prazos fixados no Contrato de Concessão, há casos em que, na prática, tais prazos precisam ser alargados, como no caso em análise, que exigiu a realização de obra para a construção do ramal, o que se mostra imprescindível para o início do fornecimento.

Considerando que o cliente já foi atendido, e que a demora para a ligação se deu por necessidade de construção do ramal, não há que se aplicar penalização pelos fatos aqui relatados, merecendo ser arquivado o regulatório por ser medida de bom senso e justiça."

Tendo o processo retornado à Procuradoria, esta ofereceu novo parecer o qual reproduzo abaixo, em parte:

"Essa Procuradoria se reporta integralmente ao parecer anterior, uma vez que os elementos dos autos comprovam descaso da CEG no atendimento da solicitação de cliente (...).

No mais, ressalta-se que a Concessionária CEG, em sede de alegações finais, reitera as informações constantes dos autos, não havendo, portanto, novos elementos processuais."



DATA: 16/11/2010

Proc. E- 12/020.447/2010

AGENERSA

Fls: 68

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

Em suas razões finais, a Concessionária reitera as argumentações anteriores e *"esclarece que o trâmite processual (...) não atendeu às normas aplicáveis ao caso, principalmente porque a primeira oportunidade aberta para apresentação de defesa se deu após a emissão de parecer técnico pela CAENE e de parecer pela Procuradoria (...).*

Assim, (...) o cliente foi efetivamente atendido, dentro do prazo que se mostrou necessário para a execução da obra de construção do ramal, sendo certo que, (...) apesar de existirem prazos fixados no Contrato de Concessão, há casos em que (...) tais prazos precisam ser alargados.

Urge ressaltar que não é objetivo da Concessionária atrasar o início do fornecimento de gás ou não atender o cliente no menor prazo possível, pois que tais fatos vão contra a própria essência do serviço prestado (...). Diante disso, é que se deve considerar que (...) a demora na ligação decorreu da necessidade de construção de ramal, realização de vistoria no local, entre outros aspectos.

Além disso, deve ser considerado que o cliente, quando da conclusão do ramal, ainda não possuía equipamento a gás para ligação do serviço, o que também gerou o atraso no início do fornecimento.

(...) frisamos que questões como essa já estão sendo discutidas entre a CAENE e a Concessionária, já tendo sido (...) realizada reunião, a fim de se produzir uma minuta de instrução técnica sobre as novas ligações de gás, (...) principalmente no que concerne à necessidade de verificação dos prazos aplicáveis em virtude da demora nos processos de licenciamento de obras.

Ante o exposto, considerando que o assunto está sendo debatido no âmbito do processo E-12/020.547/2010, requer seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório, com o acompanhamento do assunto naquele processo, através da criação do Grupo de Trabalho, conforme proposto, por ser medida de justiça.

Como restou facilmente demonstrado nos autos do processo, efetivamente a Concessionária não cumpriu o prazo máximo previsto no Contrato de Concessão para a instalação solicitada pela cliente em questão, tendo mesmo registrado em sua própria defesa que *"o cliente foi efetivamente atendido, dentro do prazo que se mostrou necessário para a execução da obra de construção do ramal, sendo certo que, (...) apesar de existirem prazos fixados no Contrato de Concessão, há casos em que (...) tais prazos precisam ser alargados."*



DATA: 16 / 11 / 2010

AGENERSA

Proc. E- 12 / 020 . 447 / 2010

Fls: 69

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

É de bom senso levar-se em consideração de que por vezes situações inusitadas e fora do controle por parte do interessado podem impedir a consecução de prazos contratuais, como alega a Concessionária. No caso presente, porém, esta circunstância não foi demonstrada no processo. Além disso, a imposição de prazos contratuais é exatamente para que não triunfe o império da bagunça; na ausência de prazos ou na presença de prazos que não precisam ser cumpridos qualquer situação fica fora de controle e esta não foi a intenção dos legisladores nem dos contratantes. Caso houvesse impedimentos de ordem superior a comprometer o prazo da instalação em questão, deveria a Concessionária ter tomado duas ações bastante simples: comunicar à cliente e avisar à AGENRESA, a fim de, na eventualidade da cliente se inconformar, a Agência Reguladora estar tempestivamente avisada de que um possível problema de natureza estranha à vontade da Concessionária possivelmente se avizinhava. Nada disso ocorreu.

Portanto, acompanho os pareceres da CAENE e da Procuradoria e considero que a Concessionária agiu com desleixo no presente caso, ignorando o interesse legítimo da cliente e a urbanidade desejada no relacionamento com a Agência Reguladora. Assim, proponho ao Conselho Diretor aplicar à Concessionária multa no montante de um milésimo por cento de seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração e determinar à SECEX a lavratura do correspondente auto de infração.

Assim Voto

Sergio Raposo
Conselheiro-Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.

DE 29 DE MARÇO DE 2011.

**CONCESSIONÁRIA CEG – INSTALAÇÃO E
FORNECIMENTO DE RAMAL DE GÁS.
OCORRÊNCIA Nº. 517.304.**

**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 nº. E-12/020.447/2010,
por unanimidade,**

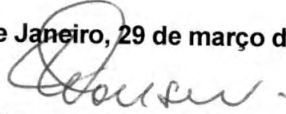
DELIBERA:

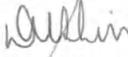
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 16, I e Art. 17, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao descumprimento do disposto no anexo II, parte 2, item 13, alínea "A".

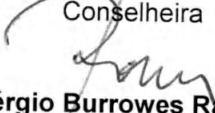
Art. 2º - Determinar à SECEX a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos do Art. 1º, §1º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 14/2010.

Art. 3º. - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2011.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro-Relator

DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 16/11/2010
Proc. E-12/020.447/2010