

CONCESSIONÁRIA CEG. FORNECIMENTO DE GÁS –
OCORRÊNCIA 513302.

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-12/020.320/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 2º - Baixar o processo em diligência para que a Concessionária, no prazo de 10 (dez) dias, apresente o estudo de rentabilidade para instalação do ramal.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 01/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de maio de 2011.

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



Processo nº.: E-12/020.320/2010
Autuação: 18/08/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Fornecimento de Gás -
Ocorrência 513302
Sessão Regulatória: 24 de maio de 2011

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ SECEX nº. 187, de 18/08/10, em razão da CI OUVID Nº. 117/10, de 16/08/10, que trata da ocorrência de nº. 513302 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 05/04/10, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde fevereiro de 2010.

Na comunicação interna acima registrada, a Ouvidora informa que "(...) No mesmo dia, a CEG me enviou resposta, informando que o endereço não tinha rede de abastecimento de gás canalizado, embora a cliente dissesse que se tratava de uma nova construção. (...) a concessionária informou não ter localizado o projeto em seus arquivos, mas que o local estava sendo avaliado, para que pudesse ser executado o estudo de rentabilidade".

Afirma a Ouvidora desta Agência que "(...) No dia 14/04/11, enviei novamente a ocorrência à CEG, como reincidência de resposta não satisfatória, alertando que, "de acordo com o anexo II do Contrato de Concessão, item 13-8, o prazo para elaboração de projeto de instalações de ramais internos é de 1 semana. (...) Após este envio, não recebi mais nenhum retorto da concessionária e, no dia de hoje, recebi um novo e-mail da cliente, informando que o caso foi levado à justiça e que havia sido deferida, em 15/04/10, Tutela Antecipada, determinando que a CEG instalasse e fornecesse o gás natural para seu endereço em até 48h, sob pena de pagamento e multa diária no valor de R\$100,00".

Finaliza a solicitando "(...) orientações de como proceder, já que não houve, até agora - decorridos 4 meses da resposta recebida e questionada, apresentação, por parte da CEG, do estudo de rentabilidade para o endereço".

Em 17/08/10, os autos foram encaminhados à CAENE pela Secretária Executiva, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 513302, registrada na Ouvidoria em 05/04/10.

A CAENE, em 18/08/10, se pronunciou nos autos, alertando o total descumprimento do Contrato Concessão:

“(...) CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ¹.

“(...) §1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a: (...) 1-. Atender novos pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade de acordo com as taxas previstas no §9º, da Cláusula SÉTIMA abaixo, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, podendo a CONCESSIONARIA deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria prima ou ameaça à segurança, e naquelas em que seja obrigada a realizar investimentos, por ela não previstos, no sistema de distribuição; fica desde já ajustado que, caso se faça necessária a participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento, tal participação ficará limitada a 90% (noventa por cento) do total do investimento, visando sempre atingir as condições de rentabilidade acima referidas”.

Destaca a CAENE que **“(...) Como pode ser visto a Concessionária tem por obrigação abastecer novos cliente, mesmo que o cliente tenha que participar com 90% dos investimentos necessários visando atingir as condições de rentabilidade. Ou seja, em qualquer situação deveria ter sido apresentado ao cliente uma proposta”.** (grifo no original)

Ao final, a CAENE observa outro descumprimento do Contrato de Concessão, qual seja *“(...) No Anexo II do Contrato de Concessão - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS, PARTE 2— SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO — item (13). Prazo de Atendimento aos Usuários, alínea (A) Serviços Obrigatórios, está determinado que: orçamento de ramal , deve ser em 72 horas; aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas; vistoria de instalações internas, 72 horas; e execução de ramais, 30 dias”.*

Em respeito aos princípios constitucionais, foi encaminhado ofício SECEX nº 364 (19/08/10) à Concessionária CEG, informando da autuação do presente processo.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 19/08/10, pela Secretaria Executiva à CAENE.

Em atenção à solicitação CEG DIJUR-E 3454/10, foi expedido ofício SECEX 385 à Concessionária, em 26/08/10, encaminhando cópia integral do presente processo.

¹ A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.



A Câmara Técnica de Energia, em 14/09/10, ofereceu seu parecer informando que "(...) a Concessionária foi informada da abertura do presente processo e 26 de agosto do presente recebeu cópia de inteiro teor dos autos, porem não houve contestação e foi trazido fatos novos pela Concessionária, desta forma mantemos nosso parecer inicial constante das folhas 3 e 4, mantendo o descumprimento das cláusulas apontadas e assim, cabendo a concessionária as penalidades cabíveis".

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº 199, de 31/08/10, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado ao meu Gabinete em 14/09/10.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 93/10 em 15/09/10, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 20/24, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3659/10, de 27/09/10, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 93/10 de 15/09/10, esclarecendo que "(...) A Concessionária, em abril de 2010, encaminhou uma equipe à residência do consumidor para executar o ramal, porém, por inviabilidade econômica, a obra não pôde ser iniciada, tendo em vista que o reclamante só gostaria de ter gás no fogão, o que tornaria a obra para a instalação do ramal extremamente custosa e inviável para a CEG".

Ressalta que a Cláusula Quarta, §1º, item 1, do Contrato de Concessão dispõe, sem prejuízo das demais obrigações assumidas pela Concessionária:

"(...) atender novos pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade de acordo com as taxas previstas no §9º, da Cláusula SÉTIMA abaixo, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, podendo a CONCESSIONÁRIA deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria prima ou ameaça à segurança, e naquelas que seja obrigada a realizar investimentos, por ela não previstos no sistema de distribuição; fica desde já ajustado que, caso se faça necessária a participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento, tal participação ficará limitada a 90% (noventa por cento) do total do investimento, visando sempre atingir as condições de rentabilidade acima referidas." (grifos nossos).

Acrescenta a Concessionária que "(...) No caso em tela, a inviabilidade para atender ao pedido do consumidor se deu em razão da inviabilidade econômica, pois a Concessionária ao ter que instalar novo ramal para poder atender um determinado cliente, terá que levar em consideração o volume de gás consumido, sendo que no caso do reclamante, ele necessitava do serviço apenas para a utilização do fogão, tendo sido esclarecido pelos funcionários da CEG que caso o mesmo aceitasse realizar a instalação de um aquecedor também, já haveria a rentabilidade para a Concessionária, o que não foi aceito pelo mesmo. (...) Logo, a instalação de um novo ramal para atender apenas ao reclamante, para que este pudesse consumir tão-somente o gás no fogão, trará um ônus para a Concessionária que não estava previsto no Contrato de Concessão, o que irá afetar o equilíbrio econômico-financeiro deste".



Relata que o Ilmo. Gerente da CAENE se equivocou em seu parecer, concluindo que "(...) Como pode ser visto **a Concessionária tem por obrigação abastecer novos clientes**, mesmo que o cliente tenha que participar com 90% dos investimentos necessários visando atingir as condições de rentabilidade. Ou seja, em qualquer situação deveria ter sido apresentado ao cliente uma proposta." (grifo no original)

Assevera a Concessionária que "(...) a cláusula contratual dispõe claramente que é **uma faculdade da Concessionária utilizar a participação direta do consumidor no investimento**, tendo em vista que utiliza o termo "**caso se faça necessária** a participação (...)"; portanto, não é uma obrigatoriedade, se a Concessionária avaliar como conveniente e suficiente o investimento por parte do consumidor para atender seu próprio pedido de fornecimento, o fará, senão não utilizará desta opção, posto que terá que levar em consideração o volume de gás que será posteriormente consumido, bem como os direitos básicos do consumidor previstos na Lei 8.078/90, pois o ramal construído com o investimento de um só consumidor, poderá servir futuramente para atender outros consumidores que não investiram".

Informa, ainda, que "(...) o consumidor ingressou com ação judicial pleiteando o fornecimento de gás em sua residência, tendo a Concessionária que buscar uma forma de atendê-lo, por decisão judicial, mesmo que tal instalação gere o desequilíbrio econômico do Contrato, vez que o Magistrado não avalia a situação à luz do Contrato de Concessão, mas tão-somente, ao Código de Defesa do Consumidor, tendo sido autorizado o fornecimento de gás, em agosto de 2010".

Por fim, pugna a Concessionária pelo acolhimento de suas razões, de modo a não ser aplicada qualquer penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo.

Em 28/09/10, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada pela Concessionária.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que não há nada de novo que não tenha sido analisado em seu parecer anterior.

Remetidos os autos à Procuradoria desta Agência, em 14/12/10, para análise e pronunciamento quanto às considerações apresentada pela Concessionária.

Às fls. 27/35, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, em 29/12/10, registrando que "(...) Com base no que consta dos autos e no mesmo esteio do Exmo. Juízo do 19º JE Cível, entendo que houve descumprimento por parte da concessionária dos termos do contrato de concessão, em sua cláusula quarta, mas também, da Lei 8987/95, art. 6º, parágrafo único de art. 7º, afronta ao CDC, art. 22, que dispõe sobre a adequação e eficiência na prestação de serviço público delegado em favor do consumidor, que foi claramente prejudicado com uma expectativa gerada, onerosa e que não se concretizou".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Considerando o descumprimento do contrato de concessão, devidamente comprovado em face do usuário, inclusive com condenação da concessionária em processo judicial, cuja cópia de tramitação e sentença acompanham o presente parecer; violação ao Código de Defesa do Consumidor, de aplicação subsidiária; da Lei 8987/95, art. 6º, parágrafo único de art. 7º, como também da cláusula quarta do contrato de concessão, §1º, itens 1 e 2, nos termos da manifestação da CAENE, de fls.03/04. (...) opino pela aplicação de penalidade à concessionária, de caráter pedagógico, visando a não repetição de novos casos e desta reprovável conduta em face dos usuários, que devem ter o direito indiscutível de informação, até porque trata-se de serviço essencial e é oneroso, e dele a concessionária auferir lucro com a atividade delegada que explora. Assim sendo, deve suportar o risco do negócio, seus ônus e bônus, e prestar serviço com eficiência e continuidade".

Em 31/03/11, foi acostado ao presente processo o despacho da OUVIDORIA informando que "(...) em 01/12/10, enviei e-mail à Sra. Lila Maria Silva Valle, solicitando confirmação se o problema foi devidamente atendido pela Concessionária CEG" e que "(...) Não tendo recebido retorno do e-mail enviado, efetuei contato através do telefone 78508650, confirmando com a cliente que sua solicitação foi plenamente atendida, com a liberação do fornecimento de gás para sua residência em outubro/10".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 29/11, em 01/04/11, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 49/51, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, ratificando todas as considerações esposadas, pugnando pelo encerramento do processo e em consequência seu arquivamento.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.320/2010
Autuação: 18/08/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Fornecimento de Gás -
Ocorrência 513302
Sessão Regulatória: 24 de maio de 2011

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 513302 e, tem por finalidade avaliar eventual responsabilidade da Concessionária em relação à reclamação da cliente, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde fevereiro de 2010.

A Ouvidoria desta Agência informou nos autos que foi solicitado, em 16/08/10, esclarecimentos à CEG a respeito da ligação de gás da cliente e, segundo resposta prestada naquele mesmo dia, a Concessionária informou que "(...) o endereço não tinha rede de abastecimento de gás canalizado, embora a cliente dissesse que se tratava de uma nova construção" e "(...) não ter localizado o projeto em seus arquivos, mas que o local estava sendo avaliado, para que pudesse ser executado o estudo de rentabilidade".

Em 14/04/11, a Ouvidora renovou esclarecimentos como reincidência de resposta não satisfatória prestada pela Concessionária, alertando do prazo de uma semana para instalações de ramais internos, a teor do anexo II do Contrato de Concessão item 13-8, porém não obteve qualquer resposta.

Através da mensagem, via e e-mail, da cliente, a Ouvidoria tomou conhecimento que a reclamação foi levada à justiça e que havia sido deferida, em 15/04/10, Tutela Antecipada, determinando que a CEG instalasse e fornecesse o gás natural para seu endereço em até 48h, sob pena de pagamento e multa diária no valor de R\$100,00.

A CAENE, em seu pronunciamento, destaca o total descumprimento do Contrato Concessão da Cláusula Quarta – Obrigações da Concessionária¹ do Contrato de Concessão.

¹ "(...) §1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a: (...) 1- Atender novos pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade de acordo com as taxas previstas no §9º, da Cláusula SÉTIMA abaixo, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, podendo a CONCESSIONÁRIA deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria prima ou ameaça à segurança, e naquelas em que seja obrigada a realizar investimentos, por ela não previstos, no sistema de distribuição; fica desde já ajustado que, caso se faça necessária a participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento, tal participação ficará limitada a 90% (noventa por cento) do total do investimento, visando sempre atingir as condições de rentabilidade acima referidas".

Observa, ainda, o descumprimento do Contrato de Concessão, qual seja "(...) No Anexo II do Contrato de Concessão - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS, PARTE 2— SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO — item (13). Prazo de Atendimento aos Usuários, alínea (A) Serviços Obrigatórios, está determinado que: orçamento de ramal, deve ser em 72 horas; aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas; vistoria de instalações internas, 72 horas; e execução de ramais, 30 dias".

Em suas considerações, a Concessionária, afirma ter levado uma equipe à residência da cliente para executar o ramal, entretanto "(...) por inviabilidade econômica, a obra não pôde ser iniciada, tendo em vista que o reclamante só gostaria de ter gás no fogão, o que tornaria a obra para a instalação do ramal extremamente custosa e inviável para a CEG".

Ressalta que a Cláusula Quarta, §1º, item 1, do Contrato de Concessão dispõe, sem prejuízo das demais obrigações assumidas pela Concessionária "(...) **atender novos pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade** de acordo com as taxas previstas no §9º, da Cláusula SÉTIMA, **de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.**" (grifos no original).

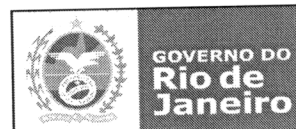
Informa, ainda, que "(...) o consumidor ingressou com ação judicial pleiteando o fornecimento de gás em sua residência, tendo a Concessionária que buscar uma forma de atendê-lo, por decisão judicial, mesmo que tal instalação gere o desequilíbrio econômico do Contrato, vez que o Magistrado não avalia a situação à luz do Contrato de Concessão, mas tão-somente, ao Código de Defesa do Consumidor, tendo sido autorizado o fornecimento de gás, em agosto de 2010".

No parecer da Procuradoria desta Agência, aquela serventia corrobora com o pronunciamento da CAENE, no sentido de a Concessionária ser penalizada.

Por solicitação de minha assessoria, a Ouvidoria obteve informações da Cliente, confirmando que sua solicitação foi atendida, com a liberação do fornecimento de gás para sua residência em outubro de 2010.

Da análise dos autos, pude depreender que a Concessionária, além de não ter comprovado o estudo de rentabilidade para análise dos órgãos técnicos desta Agência, descumpriu prazos previstos no contrato de concessão relacionado ao atendimento do cliente em tempo hábil e, informações à Ouvidoria desta Agência.

Por estes motivos e da mesma forma da Deliberação 668/10 (Processo Regulatório E-12/020.358/2010), entendo necessário que a Concessionária refaça seu modelo de estudo de rentabilidade para as áreas já canalizadas, apresentando à AGENERSA o modelo de cálculo, objetivando que as Câmaras Técnicas desta Agência possam avaliar os parâmetros e cálculos realizados no estudo de rentabilidade utilizado pela Concessionária. 



Ressalto que o processo acima mencionado foi alvo de recurso interposto pela Concessionária, já devidamente deliberado e sua decisão publicada em 10/05/2011, a qual manteve a determinação imposta.

Desta forma, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16², III³, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil e com o art. 18⁴, I⁵, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Baixar em diligência p/que a Concessionária apresente estudo de viabilidade.

III - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

III - Reiterar a determinação contida na Deliberação 668/10 (Processo Regulatório E-12/020.358/2010), para que a Concessionária refaça seu modelo de estudo de rentabilidade para as áreas já canalizadas, apresentando à AGENERSA, no prazo de 60 (sessenta) dias, o modelo de cálculo, objetivando que as Câmaras Técnicas desta Agência possam avaliar os parâmetros e cálculos realizados no estudo de rentabilidade utilizado pela Concessionária.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

² "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁴ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁵ VIII. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.320 12010

Data 18/08/10 Fls.: 61

Rubrica: @



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 170

DE 24 DE MAIO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA CEG
Fornecimento de Gás - Ocorrência 513302

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-12/020.320/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

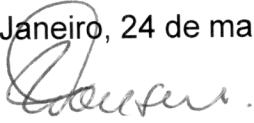
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

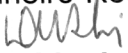
Art. 2º - Baixar o processo em diligência para que a Concessionária, no prazo de 10 (dez) dias, apresente o estudo de rentabilidade para instalação do ramal.

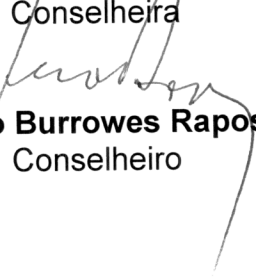
Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de maio de 2011.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro