

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1041

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1041

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº. 525772.

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-12/020.611/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0004 % (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do usuário e a Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara

Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

Art.3° - Determinar que a Concessionária, no prazo de 05 (cinco) dias, remeta o estudo por ela realizado ao cliente, convidando-o a participar do investimento, a teor do item 1, do §1°, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, em razão da inviabilidade econômica para fornecimento de gás natural em seu imóvel, visando com isso atingir as condições de rentabilidade garantidas contratualmente e de tudo encaminhando cópia a esta AGENERSA no prazo de 10 (dez) dias.

Art.4° - Determinar que a Ouvidoria comunique ao cliente da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 5° - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro -Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro



Processo nº.:

E-12/020.611/2011

Autuação:

09/12/2011

Concessionária:

CEG

Assunto:

**Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA. Apuração de possível
descumprimento de Cláusula
Contratual. Ocorrência nº 525772**

Sessão Regulatória: 29 de março de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 364, de 09/12/11, em razão da CI OUVID Nº. 090/2011, de 08/12/11, por meio do qual apresenta listagem das ocorrências com mais de 30 dias e ainda sem resposta das Concessionárias.

Na comunicação interna acima registrada, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento¹ que trata da ocorrência nº 525772, do Sr. Marcos Marinho de Pontes, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 665, em 15/12/11, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Conforme Resolução do Conselho-Diretor nº. 271, de 20/12/11, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado ao meu Gabinete em 16/01/12.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 06/12, em 19/01/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

¹ - 13/10/2011 "(...) "Já fizemos várias reclamações quanto ao pedido de uma ligação de gás natural, e a CEG alega que na minha rua não tem ramal, mas o meu vizinho recebe este serviço, e na minha casa tem o maldito ramal que a ceg diz não ter. Será que terei que abri-lo para que a ceg constate que existe ramal para a ligação? Comprei todos os meus aparelho para gás natural, o que faço com eles? Por favor, me ajudem e mandem um técnico no meu endereço para a constatação do ramal. Segue o número do cliente que é meu vizinho. 7346406-7."

20/10/2011 "(...) COMPLEMENTO OCORRÊNCIA 525772 "Srª Maria clara, por favor nos ajude, temos três filhos menores, e vamos nos mudar para este endereço até o dia 30/10/2011, e todos os nossos aparelhos foram comprados para gás natural. Por favor, mande um técnico ao meu endereço para a constatação do ramal que a CEGQ diz não ter. Segue em anexo uma cópia da conta de gás do meu vizinho, e dois protocolos de reclamação: 2350666862 e 2351009067."

03/11/11 "(...) COMPLEMENTO OCORRÊNCIA 525772 POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO?? SOLICITO UMA RESPOSTA URGENTE PARA ESTA SOLICITAÇÃO. "Sr Maria Clara, estamos aguardando com ansiedade a sua resposta, pois, como disse antes, temos três crianças, e tudo que compramos foi para utilização com gás de rua. Por favor, nos ajude, pois vamos nos mudar neste sábado, dia 05/11/11. Nos dê uma resposta, pois já fizemos vários contatos e todos nos dizem que não tem prazo. Desde já agradeço a sua atenção."

Às fls. 11/13, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-187/12, de 30/01/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 06/12, informando que "(...) o imóvel localizado na Rua Reverendo Porto Filho, 130, casa 2 - CEP 23090-850, não possui o ramal da CEG. Esclarecemos ainda, que de acordo com o setor responsável, após estudo realizado pela empresa, foi verificada a inviabilidade de abastecimento de gás para o imóvel em questão, e que para haver este abastecimento, seria necessária a construção de ramal em travessia".

Assevera a CEG que "(...) Quanto à possibilidade de co-participação, as Concessionárias (CEG e CEG RIO) apresentaram à AGENERSA, por meio da carta DIJUR-E-1858/11, de 26/09/11, termo de compromisso para construção de rede e ramal, bem como, modelo de estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos por parte dos clientes, para que esta Agência possa homologar a adoção do referido procedimento e o mesmo passe a ser adotado pelas Companhias, em linha com o entendimento do Órgão Regulador". Acrescenta que "(...) Tal correspondência deu azo à instauração de processo administrativo, no qual ainda não houve manifestação da Agência". Por fim, requer a Concessionária que "(...) seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem aplicação de qualquer sanção".

Em 01/02/12, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às questões apresentadas pela Concessionária e após manifestação, remessa à Procuradoria para ciência e pronunciamento.

Parecer do Gerente da CAENE, Sr. Jorge Luiz Gomes Calfo, com o seguinte posicionamento: "(...) O Contrato de Concessão. A Cláusula Quarta diz que o cliente pode participar. Assim não entendemos que até que seja analisado o processo citado de documentos a CEG possa cumprir o Contrato".

Prossegue a CAENE que "(...) Não entendo que se faça necessário a aprovação de um novo documento, já que o Contrato não estipula nenhuma outra condição que seja atender a rentabilidade do Contrato de Concessão".

Às fls. 15, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer esclarecendo que "(...) A Concessionária CEG pronunciou-se às fls.11/12, dizendo da inviabilidade do abastecimento solicitado, pois para tal ser concretizado, teria que ser construído ramal em travessia, afirmando ainda que existe processo administrativo que trata desse assunto". Saliente que a CAENE exarou parecer "(...) afirmando da não necessidade de aprovação de documento para atendimento ao pleito do cliente. Isto é, em outras palavras, diz que não há razão para que se espere a decisão de processo administrativo, pois o artigo 4º do Contrato de Concessão disciplina a matéria".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) corroborando com o entendimento da CAENE, entendemos que a Concessionária deixou de atender o pleito do consumidor/cliente, descumprindo o instrumento concessivo no tocante à Clausula Quarta e também quanto aos prazos estabelecidos no Anexo II, parte 2".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº 24/12, em 17/02/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 29/02/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-446/12, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 24/12, apresentando suas considerações finais, informando que "(...) embora o Contrato de Concessão preveja a Co-Participação, a Caene vem discordando dos estudos de rentabilidade apresentados pela Concessionária, sendo esses estudos fundamentais, pois são a base do cálculo do valor pelo qual o cliente vai contribuir. (...) Dessa forma, a CEG roga por uma padronização específica sobre esta matéria, não cerceando desta maneira, o Princípio da Segurança Jurídica, já que os documentos apresentados pela CEG, sempre são questionados pela Agência".

Acrescenta a CEG que "(...) O oferecimento de co-participação ao cliente pela CEG, sem que o referido procedimento seja regulamentado, gera uma situação jurídica de incerteza, seja para o cliente ou para a própria Concessionária, visto que, sem a anuência da Agência, a cobrança de tais valores poderia vir a ser questionada em processos administrativos e judiciais" e que "(...) a Concessionária entende que há a necessidade de aprovação por esta Agência do estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos".

Por fim, conclui a Concessionária que "(...) sejam acolhidas suas considerações e que seja o presente processo administrativo sobrestado até o julgamento pela AGENERSA da proposta de co-participação que já foi submetida à sua apreciação pela Concessionária".

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de JaneiroGOVERNO DO
Rio de
Janeiro

Processo nº.: E-12/020.611/2011
Autuação: 09/12/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA. Apuração de possível
descumprimento de Cláusula
Contratual. Ocorrência nº 525772
Sessão Regulatória: 29 de março de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação do cliente, Sr. Marcos Marinho de Pontes, em face da Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº 525772, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência.

Frise-se que a tal ocorrência encontrava-se registrada na listagem da Ouvidoria há mais de 30 (trinta) dias sem resposta da Concessionária, apesar daquela serventia ter enviado 3 (três) cobranças à Delegatária.

A Concessionária alegou nos autos inviabilidade econômica, considerando não existir o ramal da CEG na rua onde se localiza o imóvel do cliente e para que isso ocorra, necessário seria a construção de ramal em travessia, tornando-se, por isso, inexecutável.

Quanto à possibilidade de co-participação do cliente, a Concessionária esclareceu da instauração de processo regulatório nesta Agência, visando a adoção definitiva de modelo de termo de compromisso para construção de rede e ramal.

Acrescenta, informando que, naquele processo, consta também o modelo de estudo de viabilidade econômica e de proposta de investimentos por parte dos clientes, para que esta Agência possa homologar a adoção do referido procedimento e o mesmo passe a ser adotado pelas Companhias, em linha com o entendimento do Órgão Regulador.

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, entende que independente da conclusão do processo instaurado para analisar o documento da Concessionária, deve a mesma permanecer cumprindo o contrato de concessão, considerando que o artigo 4º do Contrato de Concessão já disciplina a matéria. *[Assinatura]*



A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, entende que a Concessionária deixou de atender o pleito do consumidor/cliente, descumprindo o instrumento concessivo no tocante à Clausula Quarta e também quanto aos prazos estabelecidos no Anexo II, parte 2.

Não consta nos autos qualquer documento que comprove as alegações da Concessionária no que diz respeito a inviabilidade econômica. Pelo que se extrai dos argumentos da Concessionária, não foi ofertado ao cliente a participação direta no investimento de fornecimento no percentual de 90% (noventa por cento).

Afirmo que aqui não se pretende, muito menos se deve, impor à Concessionária realizar ligações havendo inviabilidade econômica. O que desejo ressaltar é o não atendimento e esclarecimento adequado no prazo previsto contratualmente, tanto relacionado a nossa Ouvidoria quanto ao usuário.

A atitude da Concessionária em não responder a nossa Agência, através da Ouvidoria, me preocupa, até porque esta ocorrência foi aberta em 13/10/11, sem que houvesse qualquer resposta àquela serventia até presente.

Pelo visto, as multas aplicadas à Concessionária não me parecem surtir efeito coativo, por isso nova reunião merece mais uma vez ser realizada, visando encontrar os motivos pelos quais não são respondidas as ocorrências a nossa Ouvidoria.

Em relação à sua alegação de que foi instaurado processo regulatório, através de sua correspondência, para que seja padronizado tanto o modelo de estudo de viabilidade econômica, quanto a proposta de investimentos por parte dos clientes, para mim é descabida, pois o simples fato de a Concessionária submeter termo que irá assinar com seus futuros clientes à apreciação desta Agência não faz com que os pedidos de fornecimento sejam suspensos, considerando não haver obviamente previsão contratual ou legal para isso.

Sabe-se que o procedimento proposto pela Concessionária, caso aprovado pelo Conselho-Diretor desta Agência se tornará obrigatório a partir da data de sua homologação em diante, não abrangendo as hipóteses pretéritas que, por razões óbvias, não podem ficar sem solução, ou mesmo aguardando o deslinde daqueles autos para serem solucionadas.

O posicionamento acima, o qual concordo, foi sustentado no voto proferido pela Conselheira-Relatora Darcília Leite, no processo E-12/020.379/2011, que originou decisão unânime deste CODIR, através da Deliberação AGENERSA nº 922/12.

Pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0004 % (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16¹, 1², 17³, VI⁴ e 18⁵, I⁶, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do usuário e a Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

III - Determinar que a Concessionária, no prazo de 05 (cinco) dias, remeta o estudo por ela realizado ao cliente, convidando-o a participar do investimento, a teor do item 1, do §1º, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão⁷, em razão da inviabilidade econômica para fornecimento de gás natural em seu imóvel, visando com isso atingir as condições de rentabilidade garantidas contratualmente e de tudo encaminhando cópia a esta AGENERSA no prazo de 10 (dez) dias.

IV - Determinar que a Ouvidoria comunique ao cliente da decisão desta Agência Reguladora.

É o voto.

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ - "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:

(...)

² - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

³ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁴ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

⁵ - 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:

(...)

⁶ - I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

⁷ - §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 SETIMA 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;

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 10/11

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de
possível descumprimento de Cláusula Contratual.
Ocorrência nº 525772.*

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-12/020.611/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0004 % (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do usuário e a Ouvidoria desta AGENERSA.

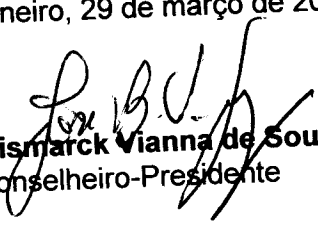
Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Determinar que a Concessionária, no prazo de 05 (cinco) dias, remeta o estudo por ela realizado ao cliente, convidando-o a participar do investimento, a teor do item 1, do §1º, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, em razão da inviabilidade econômica para fornecimento de gás natural em seu imóvel, visando com isso atingir as condições de rentabilidade garantidas contratualmente e de tudo encaminhando cópia a esta AGENERSA no prazo de 10 (dez) dias.

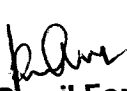
Art.4º - Determinar que a Ouvidoria comunique ao cliente da decisão desta Agência Reguladora.

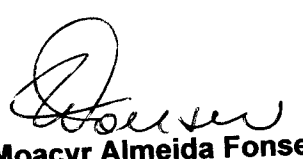
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator