

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1150

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1150

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA -
SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO
DE CLÁUSULA CONTRATUAL.

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-12/020.066/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de
0,0004% (quatro décimos de 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 e no art. 17, inciso VI da Instrução
Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados
na Ocorrência nº. 524557.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a
lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base
na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da
Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da
demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do

correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

Art. 5º - Determinar à CEG que comprove, em 05 (cinco) dias o efetivo atendimento ao Usuário, com o correspondente fornecimento de gás ao seu imóvel, bem assim a recuperação da pavimentação necessária em virtude da obra realizada.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira - Relatora

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº. E-12/020.066/2012.
Data de Autuação 17/01/2012.
Concessionária CEG.
Assunto Ocorrência na ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de instalação de Gás. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória 19/06/2012.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.066/2012

Data 17/01/2012 Fls.: 89

Relatório

Rúbrica: 

Trata-se de processo instaurado¹ tendo em vista a CI OUVID nº. 03/2012², por meio da qual a Ouvidoria desta Agência solicita orientações em relação à Ocorrência nº. 527243 "(...) enviada à CEG em 19 de dezembro de 2011", que trata de "(...) reclamação sobre demora no atendimento a uma solicitação de instalação de gás no estabelecimento comercial do Sr. Joe Irani, que informa que possui contrato assinado pela CEG datado de 22/08/2011, e que já fez inúmeros contatos com a Companhia, que nada resolve", aponta que "No dia 20/12/11, recebi resposta da CEG informando que 'o endereço em questão não possui o ramal da CEG' e que, 'de acordo com o setor responsável a previsão de início das obras é para o mês de janeiro/2012'", que "(...) em 22/12/11, pedi que me informassem a data em que a CEG deu entrada no pedido de licenciamento junto à Prefeitura, e recebi, no dia 10/01/12, a resposta de que 'a solicitação teve entrada na Prefeitura em dezembro/11'" e conclui considerando que "(...) torna-se claro que a CEG demorou cerca de 4 meses para dar entrada na referida licença, a contar da data do contrato assinado por ela, que o cliente tem em mãos".

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 058³, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo.

Consta, às fls. 08, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 275, de 24/01/2012, onde se verifica a distribuição deste feito à minha Relatoria.

Instada a se manifestar⁴, a CAENE entende que "(...) fica claro o descumprimento do prazo de 30 dias para ligação de ramais novos" e que "Não há nesse caso que se falar que a demora foi por trâmite de licença na Prefeitura, conforme tem sido alegado pela Concessionária". 

¹ Mediante o REQ AGENERSA/SECEX nº. 043/2012, de 16/01/2012, fls. 02.

² De 11/01/2012 - fls. 03; histórico da ocorrência às fls. 04/05; às fls. 06 se encontra cópia de e-mail encaminhado ao usuário em 11/01/2012, informando a instauração do presente processo regulatório.

³ De 19/01/2012, recebido pela CEG em 19/01/2012, acostado às fls. 07.

⁴ Tendo em vista o despacho da SECEX, de 23/01/2012 - fls. 09.

Pelo E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 014⁵, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente processo e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação⁶.

Através da correspondência DIJUR-E-434/2012⁷, a CEG se manifesta contrariamente ao parecer da CAENE "(...), pois seus apontamentos a fim de suscitar fatos excludentes de culpabilidade da Concessionária, quais sejam os óbices apresentados pela Prefeitura do Rio de Janeiro à execução do ramal proposto para atendimento do cliente, restam comprovados por meio de documentação em anexo (Anexo I)⁸"; assevera que "Tal documentação corrobora as alegações da Concessionária, pois traz o indeferimento da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro à solicitação da CEG de execução de ramal para abastecimento de gás sob a denúncia de que o r. logradouro havia sido contemplado com o projeto Asfalto Liso"; consigna que "(...) irá proceder com pertinente Recurso junto à Prefeitura do Rio de Janeiro, pois restou constatado pela equipe da Concessionária que as alegações da Prefeitura mostraram-se eivadas de inconsistências, uma vez que não houve a realização de obras do projeto Asfalto Liso no logradouro em questão"; entende, "(...) no que concerne à culpabilidade da CEG ante a demora no atendimento em voga, (...) que a mesma há de ser descaracterizada, pois resta amplamente comprovado que o atraso se deu por fato exclusivo de terceiro, no caso a Prefeitura do Rio de Janeiro, órgão o qual a Concessionária CEG não detém qualquer ingerência sobre os trâmites internos ou determinações" e que, portanto, "(...) ao inexistir o nexo de causalidade entre a conduta desta CEG e o fato apurado neste processo, ou seja, o atraso no atendimento à solicitação de fornecimento de gás, entende-se por medida razoavelmente cabível o encerramento do presente feito sem a imputação de qualquer sanção à Concessionária".

Instada a se manifestar⁹, a Procuradoria desta AGENERSA apresenta o Parecer 1017/2012-EVB¹⁰, no qual, após breve relato, afirma que seu entendimento, "(...) de acordo com o disposto os autos, ombreia-se com o

⁵ De 10/02/2012 – fls. 10, com os respectivos avisos de leitura às fls. 12/13.

⁶ Às fls. 14, consta a correspondência AGENERSA/ASSESSORIA/ SECEX Nº. 090, remetida a este Gabinete, que envia cópia da correspondência DIJUR-E-343/2012 (fls. 15), pela qual a Concessionária solicita cópia deste feito, o que é atendido por meio do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº. 106, de 14/02/2012 (fls. 16) e recebido pela Concessionária em 15/02/2012.

Em 23/02/2012 a CEG protocoliza nesta AGENERSA a correspondência DIJUR-E-414/2012 (fls. 18) através da qual solicita "(...) a dilação do prazo de resposta da presente por mais 05 (cinco) dias, a findar 27.02.2012 (...)", o que é deferido e informado à Concessionária mediante o E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 020/2012 (fls. 19).

⁷ De 27/01/2012, às fls. 21/62, protocolizada nesta AGENERSA na mesma data. Às fls. 25/62 se encontram cópias de conta de fornecimento de gás do Sr. Ubiratan A. Marcondes, cujo desentranhamento foi solicitado pela CEG através da correspondência DIJUR-E-464/2012, protocolizada em 02/03/2012 - fls. 63, pois "Trata-se de documentos comprobatórios, (...), que deveriam ter sido juntados ao Processo E-12/020.528/2011, por meio de anexo à Correspondência DIJUR-E-435-2012, em resposta ao Ofício CAENE nº. 37, de 16 de fevereiro de 2012"; "(...) por não haver qualquer pertinência da presença desses na instrução do referido processo".

⁸ Fls. 24 - Histórico O/COR.

⁹ Através do despacho deste Gabinete de fls. 62v.

¹⁰ Fls. 65 - de lavra do Dr. Edson V. Borges, com o "De acordo" do Procurador-Geral, Dr. Luis Marcelo M. Nascimento.

postado pela CAENE, registrando que o procedimento da Concessionária feriu a Instrução Normativa CODIR nº. 19, de 16 de maio de 2011 e consequentemente o Contrato de Concessão, em sua parte 2, item 13".

Mediante os E-mail's AGENERSA/ASSESS/DL nº. 031 e 032¹¹, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG e ao Usuário, respectivamente, cópia integral do presente processo, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 08 (oito) dias para a apresentação de razões finais.

Em resposta, o Usuário solicita esclarecimentos sobre as manifestações da CEG¹².

As fls. 72, consta e-mail¹³ da Concessionária informando que "(...) conforme histórico abaixo¹⁴, a Prefeitura negou o pedido de licença para este endereço alegando que o logradouro foi contemplado com asfalto liso, pois para executarmos o ramal do cliente é necessário fazer uma travessia na pista".

Verifica-se, às fls. 74 e 75, Email AGENERSA/ASSESS/DL nº. 42 e 43, encaminhados pela assessoria deste Gabinete à Concessionária e ao usuário, respectivamente, requerendo, também respectivamente, que encaminhasse "(...) no prazo de 05 (cinco) dias, informações atualizadas sobre a citada situação"¹⁵ e "(...) cópia do contrato assinado com a Concessionária CEG em 22/08/2011."

Às fls. 77/78, consta a correspondência DIJUR-E-552/2012¹⁶, protocolizada nesta AGENERSA em 20/03/2012, através da qual a CEG repete argumentos já trazidos aos autos¹⁷ e, às fls. 79/80, através da correspondência

¹¹ Ambos de 12/03/2012 – fls. 66 e 67, com comprovação de leitura às fls. 68 e 69/70.

¹² "A CEG demorou na solicitação junto a Prefeitura, e agora a mesma alega que teve descumprimento de cláusula contratual? É isso, ou eu não entendi nada. E agora deverá solicitar um novo agendamento?" - fls. 69.

¹³ Enviado a esta Conselheira junto à CI CAENE Nº. 072/12, de 16/03/2012 - fls. 71.

¹⁴ Histórico O/COR.

¹⁵ Contida na informação prestada pela CEG de que "(...) irá proceder com pertinente Recurso junto à Prefeitura do Rio de Janeiro, pois restou constatado pela equipe da Concessionária que as alegações da Prefeitura mostraram-se eivadas de inconsistências, uma vez que não houve a realização de obras do projeto Asfalto Liso no logradouro em questão". Comprovante de leitura às fls. 76.

¹⁶ Ref.: Email AGENERSA/ASSESS/DL nº. 031 de 12 de março de 2012.

¹⁷ Esclarece que "(...) informou a cliente, bem como a esta Agência, que o endereço em questão não possuía ramal da CEG" que "esclareceu, também, que de acordo com o setor responsável a previsão de início das obras era para o mês de janeiro/ 2012"; informa que "(...) a Concessionária não contava com os óbices apresentados pela Prefeitura do Rio de Janeiro à execução do ramal proposto para atendimento do cliente (...)"; que "(...) foi constatado pela equipe da Concessionária que as alegações da Prefeitura mostraram-se eivadas de inconsistências, uma vez que não houve a realização de obras do projeto Asfalto Liso no logradouro em questão"; entende que "(...) fica constatado que não há culpabilidade da CEG na demora no atendimento em voga, pois resta amplamente comprovado que o atraso se deu por fato exclusivo de terceiro, no caso a Prefeitura do Rio de Janeiro, órgão o qual a Concessionária CEG não detém qualquer ingerência sobre os tramites internos ou determinações"; discorda do entendimento da CAENE e da Procuradoria, "(...) pois o que se verifica ao longo do processo é que a Concessionária envidou todos os esforços para atender a solicitação do cliente, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado desta forma, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas

DIJUR-E-578/12¹⁸, de 23/05/2012, esclarece que "(...) ao crer que logrará êxito em suas tentativas de resolução¹⁹, a CEG entende que, por ora, não se faz necessária a interposição do referido Recurso junto à Prefeitura do Rio de Janeiro".

Instada a se manifestar²⁰, a CAENE aponta que "Alega a CEG para essa demora da entrada da licença, que a Prefeitura não licenciava obra em local onde houve passagem do programa "Asfalto Liso", porém somente foram acostad[as] pela Concessionária tais informações sem que nenhum documento [comprovasse] que houve tentativa de entrada de licença anterior a 21/12/2011" e mantém seu parecer anterior na íntegra.

A Procuradoria da AGENERSA²¹, às fls. 81, afirma que "Houve juntada de documentação nos autos, que (...), não modifica o pronunciamento da Procuradoria da AGENERSA, de fls.65 (...)", uma vez que "(...) a própria Delegatária afirma que as razões apresentadas para o não atendimento ao cliente, colocação de asfalto liso, (...), 'mostraram-se infundadas', não sendo constatad[a] a alegação da Concessionária de "fato exclusivo de terceiro" e que "(...) não há excludente de responsabilidade, e ainda em conforme com o que diz a CAENE, foi constatada a demora no atendimento ao cliente, configurando-se o nexo de causalidade entre a conduta da Concessionária CEG e o fato apurado nos autos, sujeitando a Delegatária às penalidades dispostas no instrumento concessivo e já expostas no referido Parecer da Procuradoria da AGENERSA."

Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 046²² e do E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 031²³, minha assessoria encaminha, respectivamente, à Concessionária CEG e ao usuário, cópia integral do presente processo, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Às fls. 84/85, encontra-se cópia do Histórico do Atendimento²⁴ do Reclamante na Ouvidoria desta AGENERSA em que consta, com data de

técnicas vigentes"; entende que "(...) ao inexistir o nexo de causalidade entre a conduta da Concessionária e o fato apurado neste processo, ou seja, o atraso no atendimento à solicitação de fornecimento de gás, entende-se por medida razoavelmente cabível o encerramento do presente feito sem a imputação de qualquer sanção à Concessionária".

¹⁸ Em referência ao Email AGENERSA/ASSESS/DL nº. 042 de 16 de março de 2012 - fls. 74

¹⁹ "(...) haja vista todos os óbices encontrados pela Concessionária para adquirir licenciamento para realização até mesmo das obras de renovação, oriundas do Termo de Conduta assinado junto ao Ministério Público do Rio de Janeiro, em nome da manutenção de salutar relacionamento com a Prefeitura do Rio de Janeiro, a Concessionária CEG está realizando diligente movimentação, promovendo encontros no sentido de minimizar diferenças de entendimentos entre as partes".

²⁰ Por minha assessoria e através do despacho de fls. 80, in fine.

²¹ Provocada por despacho de minha assessoria às fls. 80, in fine.

²² De 22/05/2012 - fls. 82.

²³ De 29/05/2012 - fls. 83.

²⁴ Encaminhado à este Gabinete através da CI OUVID Nº. 71/2012, de 30/05/2012 - fls. 86.

28/05/2012, que "Cliente entrou em contato informando que já foi feito o ramal, informa que a ceg não colocou o relógio até a presente data, reclama também que a empresa que fez a prestação de serviço deixou a calçada toda esburacada. Cliente pede solução".

Na data de 04/06/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a carta DIJUR-E-959/12²⁵, pela qual aponta que "(...) informou ao cliente, bem como a esta Agência, que o endereço em questão não possuía ramal da CEG"; que "Esclareceu também, que de acordo com o setor responsável a previsão de início das obras era para o mês de janeiro/2012"; que "(...) não contava com os óbices apresentados pela Prefeitura do Rio de Janeiro à execução do ramal proposto para atendimento do cliente, esta alegou em seu indeferimento que o r. logradouro, havia sido contemplado com o projeto Asfalto Liso, conforme já informado nos autos"; discorda dos Pareceres da CAENE e Procuradoria da AGENERSA, "(...) uma vez que a demora se deu em razão da negativa da Prefeitura do Rio de Janeiro quanto a realização da obra (...), não havendo possibilidade de efetuação de obra que provocasse remendas na pista de rolamento"; esclarece que "(...) haja vista todos os óbices encontrados pela Concessionária para adquirir licenciamento para realização até mesmo das obras de renovação, oriundas do Termo de Conduta assinado junto ao Ministério Público do Rio de Janeiro, em nome da manutenção de salutar relacionamento com a Prefeitura do Rio de Janeiro, a Concessionária CEG está realizando diligente movimentação, promovendo encontros no sentido de minimizar diferenças de entendimentos entre as partes"; assevera que "(...) envidou todos os esforços para atender a solicitação do cliente, adotando uma postura diligente (...)"; que "(...) não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes" e afirma que "Inexistindo, assim, o nexo de causalidade entre a conduta da Concessionária e o fato apurado neste processo, ou seja, o atraso à solicitação de fornecimento de gás, entendendo-se por medida razoavelmente cabível o encerramento do presente processo sem a imputação de qualquer sanção à Concessionária".

É o Relatório.



Darcilia Leite
Conselheira-Relatora

²⁵ Fls. 87/88.

Processo nº. E-12/020.066/2012
Data de Autuação 17/01/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Solicitação de instalação de Gás. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória 19/06/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.066/2012

Data 17/01/2012 Fls.: 94

Rúbrica: +

Voto

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 03/2012¹, de 11/01/2012, na qual a Ouvidora desta AGENERSA relata reclamação do Sr. Joe Irani, realizada nesta Agência Reguladora em 19/12/2011, autuada sob o nº. 527243, e cujo ponto nodal cinge-se à demora injustificada da CEG para instalação de gás em estabelecimento comercial, solicitada desde o mês de agosto/2011, contando, inclusive, com contrato assinado entre usuário e Concessionária datado de 22/08/2011.

Em sua defesa, a Delegatária se limita a informar que "(...) o endereço em questão não possui ramal da CEG"; que "(...) de acordo com o setor responsável a previsão de início das obras é para o mês de janeiro/2012"; que "(...) a solicitação teve entrada na Prefeitura em dezembro/2011"; e que a demora no atendimento do pleito do usuário se deu em razão do pedido de licenciamento ter sido indeferido pela Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, "(...) sob a denúncia de que o r. logradouro havia sido contemplado com o projeto Asfalto Liso"; informação sobre a qual aponta que "(...) irá proceder com pertinente Recurso (...), pois restou consignado pela equipe da Concessionária que as alegações da Prefeitura mostraram-se eivadas de inconsistências, uma vez que não houve a realização de obras do projeto Asfalto Liso no logradouro em questão".

Indagada por esta Relatoria a respeito de eventual interposição de Recurso junto à Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, a Concessionária esclarece que "(...) em nome da manutenção de salutar relacionamento com a Prefeitura do Rio de Janeiro, (...) está realizando diligente movimentação, promovendo encontros no sentido de minimizar diferenças de entendimentos entre as partes"; razão pela qual entende que "(...) por ora, não se faz necessária a interposição do referido Recurso junto à Prefeitura do Rio de Janeiro". u

¹ Encaminhada à SECEX, acostada às fls. 03/06.

Na vertente hipótese, duas situações devem ser analisadas separadamente. A primeira, é a demora injustificada na adoção das providências necessárias ao atendimento do pleito do usuário para instalação de gás em seu estabelecimento comercial; a segunda, são os impasses experimentados junto à Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, para a obtenção das licenças pertinentes.

Sobre a primeira questão, não existe, em toda a documentação carreada aos autos, qualquer justificativa para a demora apresentada pela CEG que informa, expressamente, que não obstante tratar-se de uma solicitação de fornecimento datada de 22/08/2011, o pedido de licenciamento junto à Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro somente foi providenciado em 21/12/2011, conforme Histórico às fls. 24, com previsão para início das obras em janeiro/2012.

Portanto, a conduta adotada pela Concessionária não leva a outra conclusão, senão seu completo descaso com a solicitação do usuário, configurando latente falha na prestação do serviço, além do evidente descumprimento às normas, princípios e prazos dispostos no Instrumento Concessivo.

Demais disso, a CEG tenta, ainda, explicar o atraso no atendimento ao pleito do usuário, apontando o indeferimento do pedido de licenciamento pela Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, em razão do logradouro ter sido contemplado com o projeto Asfalto Liso.

Especificamente sobre esse ponto, de fato, trata-se de questão que extrapola a esfera de atuação da Concessionária, que não possui qualquer ingerência sobre as determinações adotadas pela Administração Municipal.

Contudo, se a Concessionária identificou equívoco naquela decisão, tem o dever de diligenciar administrativamente para tentar saná-lo, adotando todas as providências cabíveis para a solução da questão.

Inclusive, num primeiro momento, a própria CEG informa que recorrerá do indeferimento do pedido de licenciamento, vindo, posteriormente, a informar que não interporá qualquer recurso, mas que realizará "(...) diligente movimentação, promovendo encontros no sentido de minimizar diferenças de entendimentos entre as partes".

u

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.066/2012
Data 17/10/2012 Fls.: 95
Rúbrica: f

Cabe salientar, aqui, que as providências adotadas pela Concessionária, para atendimento de um pedido de fornecimento que experimenta impasses, devem ser informadas à AGENERSA, independentemente de provocação.

Isso porque não basta que a Concessionária aponte que adotará "*diligente movimentação*", sem, no entanto, apresentar as devidas comprovações, tais como pedidos de reconsideração, atas de reuniões ou documentos similares, de forma a demonstrar, efetivamente, que está atuando no intuito de solucionar a questão, em prazo razoável.

Prosseguindo, observa-se que, em 23/03/2012, a Concessionária informa que "*está realizando diligente movimentação*" e, em consulta ao sítio da O/COR¹, verifica-se que, na data de 27/03/2012, havia decisão daquele órgão autorizando as requeridas licenças, sendo que as obras, segundo aquele mesmo andamento, somente se iniciariam em 17/04/2012, com previsão de término em 23/04/2012.

Vale registrar que tais notícias sequer constam nos autos, ou seja, a Concessionária também não avisou sobre a decisão que autorizou o licenciamento e do início das obras. Vale lembrar que a última manifestação da CEG nos autos, data de 04/06/2012, ocasião em que a obra já teria, inclusive, terminado. Contudo, nenhuma informação nesse sentido é prestada pela Concessionária.

Ao contrário, somente é dado conhecimento a esta Agência de que o ramal já havia sido construído através do histórico atualizado da Ocorrência, acostado aos autos pela Ouvidoria da AGENERSA às fls. 84/85, no qual, inclusive, o usuário informa que ainda não havia sido instalado o medidor e que a empresa prestadora de serviços da CEG havia deixado a "*(...) calçada toda esburacada*", sendo certo que, na decisão que autorizou a licença pleiteada, há expressa observação do Relator do processo, de que "*A requerente deverá dar especial atenção à reposição de pedra portuguesa e do bloquete*".

Evidente, portanto, a inobservância da CEG aos termos contratuais. Isso porque, ainda que se desconsidere o prazo em que o processo restou sobrestado em função dos impasses experimentados junto à Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, resta a demora injustificada para solicitar o licenciamento das obras e, mesmo após a concessão da licença - *frise-se em 27/03/2012* -, a Concessionária, em 28/05/2012, ainda

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/20.066/2012
Data 17/10/2012 Fls.: 96
Rubrica: X

VALE A EMENDA
A CARMIM
25/10/2012
Ass.: Assistente
Cargo: Assistente
Mat.: 234-5

não havia finalizado o serviço, com a colocação do usuário em carga, conforme informações prestadas pelo mesmo às fls. 84/85.

Relembre-se que esta Agência Reguladora possui plena ciência dos trâmites necessários à concessão de licenças para a realização de obras em vias públicas. Portanto, já sendo de conhecimento comum, e certamente da Concessionária, que impasses podem ser experimentados, o procedimento correto a ser por ela adotado, é justamente, na parte que lhe cabe, laborar com agilidade e eficiência, de forma a cumprir o prazo estipulado no Instrumento Concessivo - que até eventual celebração de Termo Aditivo que lhe altere o conteúdo continua a vigor, devendo, portanto, ser rigorosamente respeitado.

Aqui, o descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13 – A é evidente, visto que a Concessionária possuía 30 dias para a execução de ramal, mas só requereu a licença necessária cerca de 4 (quatro) meses após a primeira solicitação, sendo certo que, até a presente data, não se tem notícia de que o usuário já se encontra em carga.

A conduta da Delegatária destoava do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta² e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira³, ambas do Contrato de Concessão.

Dessa maneira, deixando de comprovar sua ausência de responsabilidade no caso concreto, resta configurada a falha na prestação do serviço, o que atrai à CEG a aplicação das penalidades cabíveis.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contraturalmente assumidos, o fato de que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, tratando com flagrante descaso quem, por disposição regimental, tem competência para "(...) prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de

² "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."

³ §3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório⁴, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011⁵, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007⁶.

Observa-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela CEG que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º⁷ e Quarta⁸ do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º⁹ do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo e na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária. *U*

⁴ "Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

⁵ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".

⁶ "Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

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 CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

(...)

§ 3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

⁸ CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

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."

⁹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.066/2012

Data 17/10/2012 Pág.: 99

Rúbrica: +

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de 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 e no art. 17, inciso VI¹⁰ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 524557.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I¹¹ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- Determinar à CEG que comprove, em 05 (cinco) dias o efetivo atendimento ao Usuário, com o correspondente fornecimento de gás ao seu imóvel, bem assim a recuperação da pavimentação necessária em virtude da obra realizada

É o Voto.



Darcília Leite

Conselheira-Relatora

¹⁰ Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

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 AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para casa item desatendido”.

¹¹ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

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”.

Histórico

Página 1 de 1

HISTÓRICO O/COR

Nº Processo:	26/328211/2011	Tipo Obra:	Atendimento ao Consumidor
Licença:	01944/2012	Local Obra:	Passeio e Pista
Natureza:	Ramal para Abastecimento de Gás		
Solicitantes:	CEG		
Executores:	SETEC		
Observação:	Rua Siqueira Campos ef ao número 143 Loja 21		
Logradouro:	RUA SIQUEIRA CAMPOS		
Bairro:	COPACABANA		

Tipo Processo:	Ocorrência Histórico:	Situação:	Relatado Autorizado com Exigência
Abertura	Normal	Data Situação:	27/03/2012
Data Início Obra:	17/04/2012	Data Fim Obra:	27/04/2012
Relator:	Marco Aurelio Regalo de Oliveira		
Notas do Relator:	A requerente deverá dar especial atenção à reposição de pedra portuguesa e do bloquete		
Notas O/COR:			
Darm:	CEG - DARM de Guia No. 02141 Comprovado na O/COR		

imprimir

Ajuda



Copyright © 2001 - Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos
Rua Alfonso Cavalcanti, 455- Cidade Nova - CEP: 20211-110
Telefone(s): 2273-6797 / 2503-2578 / 2503-2579 Fax: 2293-1345

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.066/2012

Data 17/01/2012 Pp.: 100

Rúbrica: +

<http://smo-sisocor.rio.rj.gov.br/ocor/consulta/index.cfm?processo=26/328211/2011&h...> 12/06/2012

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1150



DE 19 DE JUNHO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA - SOLICITAÇÃO
DE LIGAÇÃO DE GÁS. APURAÇÃO DE
POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE
CLÁUSULA CONTRATUAL.**

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.066/2012

Data 17/01/2012 Fto.: 101

Assinatura

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-12/020.066/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de 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 e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 524557.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

[Handwritten signatures and initials]

AGENERSA

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



Art. 5º - Determinar à CEG que comprove, em 05 (cinco) dias o efetivo atendimento ao Usuário, com o correspondente fornecimento de gás ao seu imóvel, bem assim a recuperação da pavimentação necessária em virtude da obra realizada

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

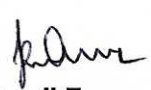
Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/030.066/2012

Data 17/01/2012 Fls.: 102

Rúbrica: f