

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1178

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1178

DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Ocorrência 529444.

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-12/020.238/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Cláusula Décima e Anexo II, Parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários, todos do Contrato de Concessão e Instrução Normativa AGENERSA/CD nº . 001/2007, por descumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento dos usuários.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto do Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº . 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº . 014/2010.

Art. 3º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro -Presidente - Relator

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Processo n.º : E-12/020.238/2012.
Data de autuação: 26/04/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 529444.
Sessão Regulatória: 26/07/2012

RELATÓRIO

O processo regulatório foi iniciado tendo em vista a CI OUVID n.º 053/2012, onde a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 529444, e solicitou orientação de como proceder, tendo em vista o lapso temporal em que se encontra sem uma resposta satisfatória apresentada pela Concessionária CEG.

A aludida ocorrência traz aos autos reclamação da usuária Sra. Stela Diana Terra sobre demora no atendimento à solicitação de fornecimento de gás em sua residência, localizada à Rua Mundo Novo, n.º 62, Botafogo - Rio de Janeiro / RJ.

Do histórico¹ da ocorrência, cujo início se deu em 04 de abril de 2012, extrai-se que a usuária, em momento anterior, entrou em contato com a Concessionária CEG e, após visita técnica desta, procedeu as alterações sugeridas, tais como a colocação de portas com veneziana.

Ato contínuo, a Concessionária, após marcar a instalação para o dia 10 de abril de 2012, informou a necessidade de colocar nova tubulação ligando a sua rede ao imóvel da usuária (construção de novo ramal).

Verifica-se ainda, que em 18 de abril de 2012, a Concessionária informou não existir ramal que interligasse a rede de gás à residência da usuária, esclarecendo que a previsão para o início das obras de sua construção era de maio de 2012.

Às fls. 8/9, a Ouvidoria acostou aos autos, cópia de e-mails, datados de 27 de abril e 01 de maio, ambos do ano corrente, enviados pela usuária aduzindo, respectivamente:

¹ Fls.04/06.

[Assinatura]

e-mail de 27/04/12:

"(...) Continuo sem abastecimento de gás e pior, sem a perspectiva de poder residir no meu imóvel porque não posso contar com esse serviço, o que é um absurdo tendo toda a vizinhança com gás da CEG exceto minha casa em pleno bairro de Botafogo!!

(...) Não há qualquer obra e nem previsão disso! Também não há nenhuma explicação do porque o ramal da CEG que já existiu anteriormente, foi retirado!

Entrei em contato com a Prefeitura para saber se havia algum registro de obras da CEG na minha rua e me informaram que não há nenhum registro de obra, ou seja, mais uma vez, enganada pela Concessionária CEG.(...)" (Grifos no original)

e-mail de 01/05/12:

"(...) Em anexo, Senhores da Ouvidoria da CEG e Agenersa, as fotos que mostram a saída do registro de gás que há no imóvel, mostrando que este registro havia sido retirado anteriormente pela Ceg. O imóvel já tinha toda tubulação de gás encanado, fiz questão de trocar por uma tubulação nova para não ter problemas. Segue também a foto com as portas de veneziana que a própria CEG em visita ao meu imóvel, nos orientou a fazer para que pudessem fazer a instalação do registro. (...)

Continuo não podendo residir no meu imóvel com meus filhos sem o abastecimento de gás."

Posteriormente, às fls. 10, a Secretaria Executiva informou² a Concessionária CEG, da autuação do processo.

Seguindo instrução processual, após remessa dos autos à CAENE, a mesma, através de ofício³, solicita o pronunciamento da Concessionária CEG em relação a ocorrência, com o envio do histórico da cliente, nos últimos 3 anos em seus cadastros.

Após juntada de novos e-mails enviados pela usuária, datados de 3 de maio de 2012, meio pelo qual reiterou a sua insatisfação, a Concessionária CEG apresentou resposta⁴ à CAENE informando:

"(...) A CEG esclarece que, a ocorrência em referência está cadastrada sob número de cliente novo, que é o da senhora STELA DIANA TERRA, a qual solicita o fornecimento de gás.

Ademais, esclarece que, de acordo com o setor responsável, o endereço Rua Mundo Novo, 62, sequer possui ramal da CEG que interliga a rede de gás. (...) "

Ato contínuo, em reunião interna, através de Resolução n.º 296, de 07/05/2012⁵, o referido processo foi distribuído à minha Relatoria.

Através de minha assessoria, remeti os autos, inicialmente ao protocolo para apensamento do processo n.º E-12/020.272/2012, cuja inauguração se deu por e-mail⁶ enviado pela usuária à Assembléia Legislativa do Estado do Rio de

² Fls. 10 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 269, de 27 de abril de 2012.

³ Fls. 11 - Ofício CAENE n.º 084/12, de 03 de maio de 2012.

⁴ Fls. 30 - DIJUR-E-1027/2012, de 13 de junho de 2012.

⁵ Fls.36

⁶ " Comprei um imóvel em uma área central da zona sul do Rio, em Botafogo e há meses estou pedindo a CEG a ligação do gás. Depois de agendar a instalação e me orientarem sobre a preparação que eu deveria providenciar no local de instalação do registro (que havia sido retirado anteriormente pela CEG, antes de eu adquirir o imóvel), segui tudo a risca e voltei a agendar então a instalação. Depois de muita demora, me retornaram dizendo que não havia ramal para ligação da CEG na minha casa. Ora, a casa já tinha instalações para gás encanado antes e toda redondeza é abastecida pela CEG. Me disseram que teriam que fazer uma obra, pedir autorização a Prefeitura,

Janeiro - ALERJ, através do Sistema Alô - ALERJ, sendo a matéria idêntica a do processo em questão (E-12/020.238/2012).

Autos remetidos à Câmara Técnica de Energia – CAENE, a mesma, enviou a Concessionária CEG de Termo de Notificação⁷ e Relatório⁸ de Fiscalização, cuja conclusão segue, *in verbis*:

"(...) Foi verificado que o local apresentava sinais de que haviam sido realizadas obras (foto 3 e 4), porém, não havia como comprovar a existência do ramal externo.

Entretanto o e-mail enviado pela cliente no dia posterior a esta vistoria (em anexo), consta fotos onde o novo ramal de polietileno passa por dentro do antigo de ferro fundido.

Diante disto fica confirmado que o endereço, Rua Mundo Novo, n.º 62, possui um ramal externo.

Assim, solicitamos à Concessionária que ao ser sanado o vazamento, no ramal interno e o mesmo for aprovado pela CEG, à cliente deve ser colocada em carga. (...)" (Grifos no original)

Às fls. 30, consta carta DIJUR - E - 1027/2012, de 13 de junho de 2012, onde a Concessionária CEG informa que a inspeção para colocação em carga da cliente foi realizada no dia 11/06/2012 e que a mesma já se encontra com fornecimento em alta faturável.

Em parecer conclusivo, a CAENE aduz:

enfim, solução nenhuma a vista, nenhuma previsão, nada. Recorri a Agenersa, órgão regulador, por que não faz sentido uma vez que o imóvel já teve abastecimento de gás antes e todas as residências ao redor da minha possuem. O órgão só faz repassar as minhas queixas e defender meus direitos nada. (...)

⁷ Fls. 23 - Termo de Notificação TN n.º 017/12, de 04 de junho de 2012.

⁸ Fls. 24/27 - Relatório de Fiscalização CAENE n.º P-015/12, de 14 de maio de 2012.

"A Concessionária usava como argumento, para não abastecimento da cliente, a falta de um ramal que ligava a rede da CEG ao imóvel, porém, no e-mail enviado pela reclamante contendo fotos que mostram a obra para execução de ramal sendo realizada, mostra ainda a existência de um ramal antigo de ferro fundido vindo da rua até a cabine de medidores da cliente inclusive com as medidas ao alto, assim, a justificativa apresentada pela Concessionária para não abastecer a cliente, pois não teria um ramal que integrava a rede ao imóvel não retrata a realidade.

Diante disto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/relição e a cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

É o nosso Parecer." (Grifos no original)

Instada a se manifestar, a Procuradoria⁹ desta Agência, após retrospectiva dos fatos, ofertou parecer:

"(...) Novamente às fls, 31/32, a CAENE afirma na conclusão do seu parecer que: 'assim, a justificativa apresentada pela Concessionária para não abastecer a cliente, pois não teria um ramal que integrava a rede ao imóvel não retrata a realidade.

Diante disto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/relição e a cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.'

⁹ Fls.33/34.

Diante do exposto, e ainda, de acordo com a documentação acostada ao administrativo, entendemos que a Concessionária não se houve concernentemente com o instrumento concessivo, carecendo de aplicação de penalidade, em razão do descumprimento das cláusulas contratuais assinaladas.

Diga-se que a AGENERSA, através de sua área técnica agiu diligentemente, e com acuidade, como se denota dos Termos de notificação, fls.23 e Relatório de Fiscalização, fls.24/27, culminando com seu parecer de fls.31/32, que retratam exemplarmente as desconformidades/descumprimento quanto ao Contrato de Concessão."

Intimada através de ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 077/2012¹⁰ a oferecer razões finais, a Concessionária CEG sustenta que:

"(...) A suposta conduta praticada pela Concessionária encontra previsão na Clausula primeira, §3º c/c item 13-A, do Anexo II, Parte 2, do Contrato de Concessão, o que, em confirmada hipótese, sujeitaria às sanções estabelecidas na Cláusula Décima do referido instrumento pactual.

Preambularmente, insta tecer breves seguintes esclarecimentos quanto a específicas informações juntadas aos autos, que, de outra forma, poderão consubstanciar a incursão em equívoco quando do julgado do presente processo.

Às fls.02, há o questionamento a respeito do não atendimento à solicitação da cliente,

¹⁰ Fls. 35.

'porque o imóvel já teve o serviço da CEG antes'. Segundo registro dos sistemas de cadastro de clientes da Concessionária CEG, a **última fatura de consumo de gás emitida para este imóvel é datada de setembro de 1998**. Tal informação é comprovada, inclusive, através de imagens de telas sistêmicas capturadas e dispostas abaixo.

Em acréscimo, aponta-se que, como visto na Fig. 3, somente há registro de titularidade de fatura de fornecimento de gás para os clientes ali listados, não existindo a hipótese da incidência de algum outro que possa ter residido no imóvel neste interím.

Isto posto, observa-se no parecer de lavra da CAENE (fls. 31/32), corroborado pela manifestação da procuradoria da AGENERSA (fls. 33/34), que a justificativa apresentada pela concessionária para não abastecer de pronto a cliente, a de inexistência de um ramal que interligasse a rede ao imóvel, não retrata a realidade.

Ora, data vênua, é totalmente razoável presumir que o ramal em questão, construído de ferro fundido (FF), sem uso desde 1998, ou seja, aproximadamente 14 anos, não mais apresentaria condições de utilização, o que poderia, inclusive, expor a solicitante, os seus, como também os vizinhos próximos em risco.

Não se atendo somente ao fator tempo para fins de presunção de deterioração do ramal sem uso, é cediço que a rede de gás anteriormente à

conversão, era utilizada na distribuição de gás manufaturado, que, devido a sua característica físico-química não mais em contato com ramal abandonado, haveria de propiciar a aceleração da deterioração natural do mesmo.

Inferese-se que, ainda se assim possível não fosse presumir, a CEG não poderia se furtar de tomar as medidas cabíveis para assegurar que o fornecimento de gás fosse submetido aos rigorosos padrões de segurança, ainda que para tal garantia, precisasse demandar tempo além do previsto, pois, em adequação casuísticas das normas, as mesmas hão de ser observadas à idiosincrasia de cada ocorrência.

Certa deste entendimento, após proceder com as medidas cabíveis para propiciar a necessária adequação, a CEG, por meio de sua equipe técnica competente, realizou renovação do ramal para fornecimento de gás ao imóvel da cliente, fazendo passar tubulação de polietileno (PE), por dentro da rede de FF que já havia no local, (Relatório CAENE às fls. 25) de modo que, conforme já informado, **a cliente já se encontra atendida nos seus termos desde 11/06/2012.**

Destarte, resta devidamente esclarecida a situação fática em epígrafe, não sendo passível de sanção a conduta desta Concessionária, pois a **CEG informou que não havia ramal para abastecimento pelo fato de que o mesmo estava em corte abandonado, logo, não seria útil ao abastecimento.**

(...) Desse modo, por todo exposto, vem a CEG requerer o (i) **arquivamento do processo E - 12/020.238/2012, sem aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária;** reservando-se ao direito de, em caso de mera eventualidade assim não entender este e. Conselho Diretor, logo, sendo ultrapassados os argumentos esposados, (ii) **apontar a sanção de advertência como medida bastante de admoestação em desfavor desta Concessionária,** para tanto, sopesando em fato da cliente já se encontrar devidamente atendida em seu pleito. (...) "
(Grifos no original)

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente - Relator

Processo n.º : E-12/020.238/2012.
Data de autuação: 26/04/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 529444.
Sessão Regulatória: 26/07/2012.

VOTO

Trata-se de análise referente a processo originado pela ocorrência n.º 529444, relacionada à pedido de fornecimento de gás para o imóvel localizado à Rua Mundo Novo, n.º 62, Botafogo – Rio de Janeiro/RJ, feito pela usuária Sra. Stela Diana Terra.

Após abertura da citada ocorrência, a Ouvidoria desta Agenersa procedeu conforme o Regimento Interno, ou seja, atuando junto ao usuário com o propósito de prestar esclarecimentos e sugerir soluções nas divergências entre a prestadora de serviços públicos e a usuária.¹

Dos autos do processo, depreende-se que a usuária registrou ocorrência em 04/04/2012 e o fornecimento de gás pela CEG foi concluído em 11/06/2012, restando inquestionável lapso temporal de 68 (sessenta e oito) dias.

A CAENE, conforme parecer inserto às fls. 32, entendeu pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação, bem como da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Utilizou como argumento para tal, que a Concessionária alegou inexistência de ramal ligando a rede da CEG ao imóvel, à contrário senso das fotografias acostadas aos autos (fls.29), que demonstram a existência de um ramal de ferro fundido (FF).

¹ "Regimento Interno - 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;

III - registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela Agência; "



O entendimento acima, foi acompanhado pela Procuradoria² desta Agência, que ao final sugeriu, inclusive, aplicação de penalidade.

A Concessionária, preliminarmente, informou a inexistência de ramal para ligação da rede de gás ao imóvel da usuária, em desacordo com o apontando pela CAENE.

Em sede de razões finais³, apresentou documentos⁴ cuja informação extraída é que, desde o ano de 1998 tal ramal não é utilizado, encontrando-se abandonado por quase 14 (quatorze) anos, o que justificaria a informação anterior de inexistência do ramal.

Deste forma, em argumentação apertada, entendeu ter atuado dentro dos padrões de segurança, o que se sobrepõe aos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão, motivo pelo qual requereu o arquivamento do feito sem imposição de sanção em seu desfavor.

Da análise dos autos, verifico claramente que a Concessionária CEG em momento algum contestou os fatos, ou seja, que o atendimento não ocorreu dentro dos prazos determinados pelo Instrumento Concessivo. Pelo contrário, somente justificou atraso na necessidade de construção de um novo ramal de polietileno (PE).

Assim, fazendo uma análise das datas de solicitação de fornecimento (04/04/2012) e da efetiva prestação do serviço com a colocação da usuária em carga (11/06/2012), entendo que a CEG incidiu em mora.

Independente das alegações de necessidade de licença junto à Prefeitura e construção de um novo ramal, não restam dúvidas que os prazos previsto no Anexo II, Parte 2 – Prazo de Atendimento aos Usuários – do Contrato de Concessão foram efetivamente inadimplidos, cabendo consequentemente a imputação de penalidade.

Deste modo, restando comprovado que a Concessionária atuou em desacordo com o estabelecido no Contrato de Concessão, e ainda, levando em

² Fls. 33.

³ Fls. 19/20.

⁴ Telas do sistema de controle interno.

consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a Concessionária CEG a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Clausula Primeira, § 3º, Cláusula Décima e Anexo II, Parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários, todos do Contrato de Concessão e Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, por descumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento dos usuários.
- Determinar à SECEX em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



DE 26 DE JULHO DE 2012.



DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1178

Concessionária CEG - Ocorrência 529444.

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 n.º E – 12/020.238/2012, por unanimidade,

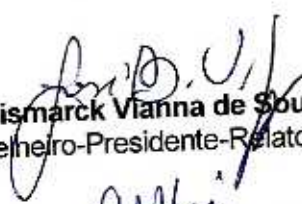
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Clausula Primeira, § 3º, Cláusula Décima e Anexo II, Parte 2 - Prazo de atendimento aos usuários, todos do Contrato de Concessão e Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, por descumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento dos usuários.

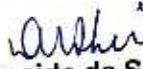
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

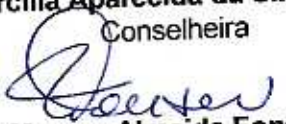
Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.



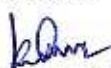
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro



Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro



Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro