

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1271

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1271

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

Concessionária CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - prazo de atendimento de remanejamento de ramal.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E - 12/020.279/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pela demora no atendimento ao cliente.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, 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, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro 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-12/020.279/2012
Data de autuação: 11/05/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - prazo de atendimento de remanejamento de ramal.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado por requerimento da Secretaria Executiva, tendo por justificativa CI OUVID N.º 061/2012 - ocorrência n.º 529074, cujo teor reproduzo, em parte:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 529074, que foi enviada à CEG em 14 de março de 2012 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento à solicitação de remanejamento de ramal na nova residência do Sr. Sammy Frant, efetuada em novembro/2011.

Em 10/04/12, recebi resposta da Concessionária informando que 'a obra foi concluída em 24/03/12', quando foi liberado o fornecimento de gás para o local.

Conduto, na mesma data, pedi à CEG que me enviasse maiores informações a respeito do atraso de mais de 4 meses no atendimento à solicitação do cliente, e, em 08/05/12, recebi a seguinte resposta:

'Informamos que o imóvel foi visitado em 7/11/2011, no dia 16/11/2011 cliente foi informado dos valores do orçamento para realização do remanejamento do ramal e aprovação. Esclarecemos que no dia 17/11/2011

cliente aprovou o orçamento. Salientamos que, de acordo com o setor responsável, a previsão para construção de ramal estava prevista março/2012. Ressaltamos que não temos outras informações a respeito do tema.'

(...) " (Grifos no Original)

Às fls. 07, a Ouvidoria informou que, em 10/04/2012, realizou contato com o cliente objetivando confirmar o atendimento a sua solicitação, e não obteve resposta.

Em 22/05/2012, a CAENE apresentou seu parecer¹ técnico, *in verbis*:

" (...)

Em vista do acima exposto, consideramos que houve:

- Descumprimento da cláusula 1º - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão;
- Descumprimento aos prazos do anexo II - Parte 2 item 13 A, do Contrato de Concessão. (Prazos de atendimento aos Usuários - Serviços Obrigatórios) "

Através da Resolução n.º 299 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 21/05/2012, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Em 28/06/2012, minha assessoria remeteu os autos à Procuradoria para análise e pronunciamento.

Na mesma data, em despacho fundamentado, a Procuradoria solicitou a oitiva da Concessionária em cumprimento ao devido processo legal, o que foi realizado por intermédio de minha assessoria em 02/07/2012.

Através da DIJUR-E-1275/12, a Concessionária CEG assim se manifestou, *verbis*:

¹ Fls. 10.



Rúbrica 
"(...)"

Nesse escopo, a CEG reitera seu posicionamento de que a AGENERSA não deve se ater a análise de eventuais descumprimentos pontuais do Contrato de Concessão, mas sim de verificar o efetivo cumprimento de suas Cláusulas, o que só será possível analisando o número de descumprimentos frente a todos os atendimentos realizados mensalmente.

Conclui-se, portanto, que o fato pontual aqui narrado, não permite que se conclua pelo descumprimento contratual, que trata de um universo aproximado de 800.000 clientes, o que demanda o arquivamento do processo, sem aplicação de penalidade."

Após pronunciamento da Concessionária, minha assessoria remeteu, novamente, os autos à Procuradoria, que, em seu parecer² fundamentado, opinou:

"(...)"

De fato, os documentos apresentados e dispostos os autos administrativos impõe à Concessionária CEG aplicação de multa, tendo em vista o descumprimento pela mesma, da Cláusula 1ª, §3º, e, item 13A, Anexo II, Parte, do Contrato de Concessão.

Quanto às razões apresentadas pela Delegatária, caberá ao relator do processo apreciá-las, e, querendo, ouvir a CAENE. No

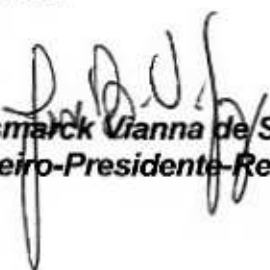
² Fls. 22.

mais, configura-se a má prestação de serviço por parte da Concessionária CEG."

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 110/2012, a Concessionária foi instada³ a apresentar razões finais.

Transcorrido o prazo assinado, até a presente data não houve pronunciamento da mesma.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

³ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 110/2012.

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.279/2012

Data 11/05/2012 Fls.: 32

Rúbrica



Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 118/2012

Rio de Janeiro, 20 de setembro de 2012.

À Ilma. Senhora Diretora de Serviços Jurídicos da CEG

Assunto: Dilação do prazo para Razões Finais

Ref. Proc E-12/020.279/2012 - Ocorrência na
Ouvidoria da AGENERSA - prazo de
atendimento de remanejamento de ramal.

Senhora Diretora,

Venho, de ordem do Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza, tendo em vista manifestação desta Concessionária no documento DIJUR-E-1842/12, informar o deferimento da dilação do prazo por 5 (cinco) dias para apresentação das Razões Finais.

Aproveito a oportunidade para renovar protestos de respeito e considerações.

Atenciosamente,

33.938.119/0002-40

Cia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG

RECEBIDO EM 20/09/12 ASH. 17:05

ASS: Carlinhos Maciel

Tiago da Silva Marra

Assessor Especial

Mat.: 322-8

Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
322-8 AGENERSA

AGENERSA - Protocolo	
ID	5964
Data	20 / 09 / 2012
Horário	12 : 21
Rubrica	

AGENERSA/ASSESSORIA/SECEX Nº. 255

Rio de Janeiro, 24 de setembro de 2012.

(favor mencionar na resposta)

De: ASSESSORIA/SECEX

Para: GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Assunto: E-12/020.279/2012

Ref.: DIJUR-E 1832/12

(favor mencionar na resposta)

De ordem, encaminho em anexo, Ofício SECEX nº 623 e comprovante de recebimento de cópia disponibilizada para a concessionária CEG, para ciência e juntada ao processo E-12/020.279/2012.

João Carlos Azevedo da Conceição
Assessor - Matr. n.º 201-4
AGENERSA/SECEX

AGENERSA/ASSESSORIA/SECEX Nº. 255
(favor mencionar na resposta)

Rio de Janeiro, 24 de setembro de 2012.

De: ASSESSORIA/SECEX

Para: GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Assunto: E-12/020.279/2012

Ref.: DIJUR-E 1832/12

(favor mencionar na resposta)

De ordem, encaminho em anexo, Ofício SECEX nº 623 e comprovante de recebimento de cópia disponibilizada para a concessionária CEG, para ciência e juntada ao processo E-12/020.279/2012.

João Carlos Azevedo da Conceição
Assessor - Matr. n.º 201-4
AGENERSA/SECEX

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12.1020.779 / 2012

Data 11/05/2012 Fls.: 34

Rubrica:



OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº. 623
(favor mencionar na resposta)

Rio de Janeiro, 20 de setembro de 2012.

Ilma. Senhora
Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos
CONCESSIONÁRIAS CEG e CEG RIO

Assunto: Ref.: Pedido(s) de Cópia(s)
(favor mencionar na resposta)

Sirvo-me do presente com base nos princípios constitucionais, de modo a que não reste cerceado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo, venho informar que os autos do(s) processo(s) abaixo relacionado(s) se encontra(m) disponível(eis) nesta SECEX para vista e cópia(s):

DIUR-E 1832/12

- Processo nº E-12/020.169/2012
- Processo nº E-12/020.279/2012

DIUR-E 1829/12

- Processo nº E-12/020.420/2012

Obs: As cópia(s) solicitada(s) serão disponibilizada(s) com a apresentação do componente (CD ou DVD) por parte do interessado.

Atenciosamente,

Cíntia Piz P. Pinheiro
Secretaria Executiva

Patricia Ribeiro Cardoso
Patricia Ribeiro Cardoso
Assistente Diretoria
Serviços Jurídicos

AGENERSA - Protocolo	
ID	5004
Data	21 / 09 / 2012
Horário	14:00
Rubrica	<i>[Assinatura]</i>

Agência Reguladora de Energia e Saneamento do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
Avenida Treze de Maio, 23 - 23º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20031-902 - Tel.: 21-2332-6469 - Fax: 21-2332-6469
www.agenersa.rj.gov.br - secex@agenersa.rj.gov.br



AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020279 / 2012

Data 11 / 05 / 2012 Fls.: 35

Rubrica: [assinatura]



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

RECIBO DE ENTREGA DE CÓPIA(S) DE DOCUMENTO(S)/PROCESSO(S)

RECEBI da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro, cópia(s) do(s) processo(s) regulatório(s) nº abaixo relacionado(s), através do Ofício AGENERSA/SECEX nº 623/12:

DIUR-E 1832/12

- Processo nº E-12/020.169/2012
- Processo nº E-12/020.279/2012

DIUR-E 1829/12

- Processo nº E-12/020.420/2012

Rio de Janeiro, 21 de 09 de 2012.

Assinatura da pessoa autorizada

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA AUTORIZADA - INTERESSADO(A)

CONCESSIONÁRIA:

Nome: Patricia Ribeiro Cardoso

RG: 07071352-4

CPF: 950.292.907-10

[assinatura]
Patricia Ribeiro Cardoso
Assistente Diretoria
Serviços Jurídicos

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

Avenida Treze de Maio, 23 - 23º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20031-902 - Tel: 21-2332-6469 - Fax: 21-2332-6459

www.agenersa.rj.gov.br - secex@agenersa.rj.gov.br



Serviços Públicos Estadual
 Processo nº E-12/020.279/12
 Data 11/09/12 Fls.: 36
 Rubrica: [assinatura]

gasNatural
 fenosa

Rio de Janeiro/RJ, 25 de setembro de 2012.

DIJUR-E- 1887/12

À
 Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
 Rua 13 de maio, nº. 23 – 23º Andar

NESTA

At. Ilmo. Sr. Marcelo Ferreira de Meneses
 Assessoria do Conselheiro José Bismarck

Ref.: Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 110/2012, protocolizado em 30/08/2012.
 Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 118/2012, protocolizado em 20/09/2012

Assunto: Processo E-12/020.279/2012 – Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA – prazo de atendimento de remanejamento de ramal.

Prezado Senhor,

Em atenção a notificação recebida, que concedeu prazo de 10 (dez) dias para que a CEG apresentasse suas razões finais, é a presente manifestação para esclarecer o que segue.

Às fls. 22 dos autos, a Procuradoria da AGENERSA apresentou sua manifestação, seguinte sentido: *"De fato, os documentos apresentados e dispostos nos autos administrativos impõe à Concessionária CEG aplicação de multa, tendo em vista o descumprimento pela mesma, da Cláusula 1ª, § 3º e, item 13 A, Anexo II, Parte 2, do Contrato de Concessão. Quanto às razões apresentadas pela Delegatária, caberá ao relator do processo apreciá-las e, querendo, ouvir a CAENE. No mais, configura-se a má prestação de serviço por parte da Concessionária CEG."*

Em função disso, a CEG discorda do supracitado parecer, ratificando os argumentos já apresentados às fls. 19/21.

AGENERSA - Protocolo
 ID 6056
 Data 25/09/2012
 Horário 16:08
 Rubrica [assinatura]

Companhia Distribuidora de Gás
 do Rio de Janeiro - CEG
 Av. Pedro II, 68 - São Cristóvão
 Cep 20.941 - 070 - Rio de Janeiro
 RJ - Brasil
 Tel.: +55 21 3115-6565
 www.ceg.com.br



Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG (Av. Pedro II, 68 - São Cristóvão) Cep 20.941 - 070 - Rio de Janeiro RJ

AGENERSA PROTO
 25/09/12
 16:08:001789

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12.1020.279/2012

Data 11/05/2012 Fls.: 37

Rubrica: M.

gasNatural
fenosa

Nesta esteira a Concessionária requer o arquivamento do presente processo, sem a aplicação de qualquer penalidade, considerando os relevantes argumentos já expostos nos autos.

Certos do atendimento do nosso pleito, renovamos nossos protestos de estima e elevada consideração, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,


Katia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos

Termo de Juntada de Documentos

Aos 25 dias do mês de setembro do ano de 2012, de ordem do **Conselheiro - Presidente José Bismarck Vianna de Souza**, juntei aos presentes autos os documentos especificados abaixo, os quais passam a constituir, respectivamente, as folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO	FOLHA(S)
AGENERSA / APROVAÇÃO / SELEX N.º 255	— 33/35 —
DIJUR-E-1887/12	— 36/37 —
_____	_____

Com este fim e para constar, eu, Marcelo Ferreira de Menezes – Assessor de Conselheiro, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2012.


Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro

Assessor
Metr. 3013

Processo nº. : E-12/020.279/2012
Data de autuação: 11/05/2012
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - prazo de atendimento de remanejamento de ramal.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência nº. 529074, que versa sobre a demora no atendimento, pela Concessionária, do remanejamento de ramal da nova residência do usuário Sr. Sammy Frant.

Conforme depreende-se dos autos, a referida ocorrência, de 14/03/2012, versa sobre a reclamação do cliente que solicitou o remanejamento à Concessionária em 17/11/2011, decorrendo mais de 4 meses sem a conclusão do serviço.

A Ouvidoria desta AGENERSA acusou, em 10/04/2012, o recebimento da resposta pela Concessionária, limitando-se a afirmar que tal serviço já havia sido liberado em 24/03/2012.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, respectivamente às fls. 10 - 22, concluíram pelo descumprimento da Cláusula 1º, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, bem como pelo seu Anexo II - Parte 2, item 13 - A.

De fato, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária, após o pedido do usuário na data de 17/11/2011, somente concluiu o serviço em 24/03/2012.

Impede sublinhar, por oportuno, que em relação a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, tanto a CAENE¹ quanto a Procuradoria desta Agência²

¹ Fls. 10.

² Fls. 22.

opinaram pelo seu descumprimento, eis que não foram respeitados os prazos nela estabelecidos.

Pela simples análise do histórico, resulta claro o descumprimento da Concessionária à Instrução Normativa n.º 019/11, eis que a mesma demorou a apresentar resposta à Ouvidoria desta AGENERSA.

Como se visualizou nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 529074, pois ficou evidenciado que sua atuação se deu em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, e por isso sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0003% (três décimos de milésimos) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1271

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012.

**Concessionária CEG - Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA - prazo de atendimento de
remanejamento de ramal.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais
e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E – 12/020.279/2012,
por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0003% (três
décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze)
meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de
Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, pela
demora no atendimento ao cliente.

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

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula
Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD
nº 001/2007, 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, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Setembro de 2012.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

[assinatura]
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro