

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1275

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1275

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº . 524696.

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-12/020.513/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um 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, incisos I e VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº . 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº . 524.696.

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.

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

Rio de Janeiro, 27 de setembro 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 n.º E-12/020.513/2011
Data de Autuação 10/11/2011
Concessionária CEG
Assunto Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência n.º. 524696.
Sessão Regulatória 27/09/2012

Relatório

Trata-se de processo instaurado mediante a CI OUVID n.º. 70/2011¹, pela qual a Ouvidoria desta Agência informa "(...) listagem das ocorrências registradas nesta Ouvidoria há mais de 30 dias e ainda sem resposta das Concessionárias", notadamente a ocorrência n.º. 524.696².

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º. 584/2011³, a SECEX comunica à CEG a respeito da autuação do presente feito.

Na data de 25/11/2011, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-2368/2011⁴, pela qual informa que "(...) haja vista que seria necessário o dispendioso procedimento de interligação em rede metálica, o abastecimento para o referido endereço não atende às condições de rentabilidade de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, ou seja, n. termos da CLÁUSULA QUARTA, § 1º, item 1, do Contrato de Concessão, é deveras economicamente inviável o atendimento pedido de fornecimento em questão" e 

¹ De 07/11/2011 - fls. 02 e histórico da ocorrência às fls. 03/04.

² 06/09/2011 - "POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO? E O PRAZO CONTRATUAL? Cliente reclama da CEG, pois solicitou a instalação no endereço acima em agosto/2011, mas até o presente momento ninguém compareceu ao local para instalação. Relata muitos transtornos e solicita a esta agência solução e providências"; 12/09/2011 - "COBRANÇA (...) Cliente informa que, até o presente momento, não foi feito contato e nada foi feito. Pede que seja verificada e normalizada sua situação com urgência". POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO? E O PRAZO CONTRATUAL?"; 27/09/2011 - "COMPLEMENTO (...) POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO? E O PRAZO CONTRATUAL? (...) No dia 15 de agosto de 2011, a cliente Maria José Miriam P. das Neves Moraes, (...), moradora da Rua do Resende, 113 casa 21 (vila) Centro - Rio de Janeiro, fez pedido de gás natural através do 0800 da empresa CEG com o protocolo (...). Ressalta-se que a vila contém mais de 30 casas e todas tem Gás Natural, e como a cliente estava de mudança para essa localidade, pediu a instalação do gás para a casa nova. Em 20 de agosto, apareceu uma técnica terceirizada pela CEG, dizendo que teria que fazer a vistoria. Olhou o local, verificou a abertura da parede, os canos e instalações, dizendo que estava tudo positivo e que daria um retorno. Após 10 dias, a técnica ligou dizendo que a CEG informou que não seria possível fazer a instalação. Questionada pela cliente do porquê, a técnica não soube informar. A cliente ligou várias vezes para a terceirizada e conseguiu falar com uma supervisora, que informou que o problema era externo e de responsabilidade da CEG. Novamente a cliente voltou a falar com a CEG e há um mês que a CEG não responde para a cliente, somente dizendo que eles estão analisando o pedido. Ocorre que a cliente tem um marido se recuperando de um AVC, e está há um mês usando energia elétrica para cozinhar e tomar banho, (...), o que vai onerar suas despesas por conta de uso de energia elétrica sem necessidade. Protocolos CEG (...); 28/09/2011 - "(...) de acordo com o setor responsável, o abastecimento para o referido endereço é inviável, pois seria necessária a interligação em rede metálica"; 28/09/2011 - "REINCIDÊNCIA (...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO INFORMAÇÕES DETALHADAS TECNICAMENTE DA INVIABILIDADE INFORMADA, (...) PRECISO TAMBEM DO ESTUDO DE RENTABILIDADE, ACOMPANHADO DE PROJETO DE CONSTRUÇÃO DA ESTRUTURA NECESSÁRIAS AO FORNECIMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO, CONCEDIDO A ESSA EMPRESA"; 29/09/2011 - "COMPLEMENTO REINCIDÊNCIA (...) Até a presente data, ninguém entrou em contato, (...)".

³ De 11/11/2011 - cópia às fls. 05, recebido pela CEG em 18/11/2011.

⁴ Fls. 06.

esclarece que "(...) *procederá com o devido estudo de custo a fim de apurar se persiste o interesse do cliente em participar da quota que lhe é cabido no valor referente ao investimento, para, então, dar-se início às instalações que viabilizem a prestação do serviço prestado por esta Concessionária*".

Por meio do despacho de fls. 07, o feito é remetido à Ouvidoria, que o encaminha à CAENE, informando que "(...) *não há, até o momento, informação adicional com relação ao assunto*" e acosta, às fls. 08, "(...) *email enviado à cliente, com a informação de abertura do processo*".

Mediante o Ofício CAENE nº. 265/11⁵, a Câmara Técnica de Energia solicita que a CEG remeta "(...) *o estudo de rentabilidade em que se baseou (...) para considerar inviável o atendimento referente ao cliente residente na Rua do Resende, 113, casa 21, ap. 101, Centro - RJ*"; o que é atendido através da correspondência DIJUR-E-2579/11, acostada às fls. 10/11.

Conforme Resolução do Conselho-Diretor nº. 265, de 08/12/2011, este processo é distribuído à Relatoria do então Conselheiro Sérgio Raposo, sendo enviado ao seu Gabinete por despacho da CAENE⁶, no qual observa "(...) *o alto valor (R\$ 3.581,37) que está sendo cobrado para instalações comunitárias (caixa de medidor individual)*"; salienta que "(...) *tendo a Concessionária chegado a conclusão de inviabilidade econômica, deveria ter cumprido a Cláusula Quarta, item 1º do Contrato de Concessão, apresentando o estudo de rentabilidade ao cliente e a proposta de co-participação, o que não foi feito*" e entende que "(...) *independentemente da veracidade do estudo de rentabilidade, a concessionária não cumpriu a Cláusula Quarta, item 1º do Contrato de Concessão*".

Na data de 12/03/2012, o feito é encaminhado à SECEX⁷, que acosta aos autos a Resolução do Conselho-Diretor nº. 294, de 03/05/2012, na qual se verifica a distribuição do presente processo à minha Relatoria.

Por decisão desta Relatoria, é agendada Reunião de Conciliação⁸, cuja ata, às fls. 27/28, registra que, após ser constatada a ausência da usuária,

⁵ De 22/12/2011 - fls. 09.

⁶ Fls. 13.

⁷ Fls. 14 - tendo em vista o encerramento do mandato do então Conselheiro Sérgio B. Raposo.

⁸ Mediante correspondências eletrônicas (E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 074 e nº. 075, de 07/05/2012, enviados, respectivamente, à CAENE e Procuradoria da AGENERSA - fls. 17 e 18), a assessoria deste Gabinete solicita indicação de membro para integrar comissão a ser convocada para a realização de reunião de conciliação, tendo os citados órgãos feito suas indicações através das correspondências de fls. 20 e 21. Às fls. 19, consta correspondência eletrônica enviada à usuária (E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 076, de 08/05/2012) pelo qual a assessoria deste Gabinete informa a realização de Reunião de Conciliação na data de 17/05/2012, às 10:00 horas, na sede desta

Rúbrica: *f*

foi feito contato telefônico com a mesma, que informou "(...) que permanece o interesse no abastecimento de gás canalizado pela CEG; que não recebeu qualquer contato por parte da Concessionária"; consta ainda que a CEG, através de seu representante⁹, informou "(...) que não enviou o Estudo de Rentabilidade à usuária; que não fez proposta de co-participação para a instalação de gás, haja vista que ainda pende de julgamento nesta AGENERSA (...) modelo de Estudo de Rentabilidade enviado pela Concessionária a ser utilizado em casos como o da presente natureza; que o endereço da Reclamante será contemplado com o Projeto de Renovação de rede da Companhia, com previsão de conclusão até o fim do presente mês, o que, de todo modo, não garante o abastecimento que ficará pendente de vistoria no imóvel da cliente - a ser agendada - a fim de se constatar as adequações de ambiente".

Instada a se manifestar¹⁰ a CAENE apresenta parecer¹¹, pelo qual informa ter realizado vistoria no local; aponta que: "1. O ramal de servidão da avenida está sendo renovado pelo programa de renovação de rede, na presente data; 2. Todos os ramais das casas serão substituídos, pelo citado programa; 3. Outras residências possuem ramal de abastecimento de gás; 4. A casa 21 (da reclamante não possui ramal de abastecimento, porém possui instalação predial de gás canalizado que se estiver de acordo com RIP e estanque, poderá ser utilizado pela cliente, sem a necessidade de construção de nova instalação já que isso é de responsabilidade do cliente, segundo RIP"; entende que "Conforme fatos acima apresentados os custos considerado[s] para o estudo somente poderiam ser do Ramal R\$ 1.699,81 e do Medidor R\$ 409,26, totalizando R\$ 2.109,07, ou seja aproximadamente 37% do valor utilizado"; que "(...) os dados apresentados para demonstrar a inviabilidade do imóvel não corresponde[m] a verdade dos fatos acima citados"¹² e que "(...) houve total descumprimento da Concessionária no caso em tela dos prazos previstos contratualmente quanto também nas informações enviadas para os autos".

Mediante Ofício¹³, a assessoria deste Gabinete envia à CEG cópia integral do presente feito e assina o prazo de 10 (dez) dias para manifestação.

Na data de 06/06/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-981/12¹⁴, pela qual discorda do parecer da CAENE, *u*

Agência Reguladora. Pelo Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 041 de 08/05/2012 (fls. 22/26, recebido na mesma data), a assessoria deste Gabinete comunica à CEG a respeito da citada Reunião de Conciliação.

⁹ Procuração às fls. 29.

¹⁰ Em razão do despacho de fls. 29v., "(...) sobre o estudo de rentabilidade acostado aos autos".

¹¹ Fls. 30/32.

¹² Afirma que "Tem sido prática da CEG apresentar em seus estudos valores que não trazem a realidade dos casos, feito de forma mecânica sem nenhuma análise, como por exemplo em outros processo[s] consta valores de Despesas da ordem de R\$ 1.600,00 que acabamos por identificar de que são custos de ações comerciais de vendas a cada cliente e pasme em casos de clientes que buscaram a CEG através do 0800 para que tivessem o fornecimento de gás, ou seja, somente do cliente ligar para CEG pedindo fornecimento de gás ele já assume um custo de R\$ 1.600,00 o que não tem nenhum embasamento técnico para tal".

¹³ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 050, de 25/05/2012, recebido pela CEG na mesma data.



esclarecendo que "(...) o estudo de rentabilidade aqui discutido, foi rodado em um determinado tempo quando foi feita a solicitação do cliente e quando a CAENE, foi ao local, observou que o plano de renovação de redes esta em execução mas, pelo nosso entendimento, a análise para efetivar a colocação em carga deste cliente, não pode considerar a situação futura da rede que ainda será renovada"; conclui que "(...) a divergência entre os valores apresentados ocorreram em função da CAENE ter se baseado em uma situação futura e que não corresponde a realidade dos fatos da época em que o estudo foi feito pela CEG"; informa que "(...) designará uma equipe à residência do cliente, para apurar a situação quando o projeto de renovação estiver efetivamente concluído"; ressalta que "(...) para um fornecimento de gás imediato, teremos que manter os custos anteriormente informados" e que "Com a renovação na rede concluída, o custo será 0 ao cliente".

A CAENE se manifesta às fls. 36¹⁵, mantendo seu parecer de fls. 30/32 "(...) tendo em vista, que as informações apresentadas pela Concessionária não justificam o custo de instalação comunitária (R\$ 3.581,37), questionado por esta CAENE, apenas apresenta argumentos relacionados com a obra de renovação de rede, apresentando custo zero para o cliente, caso este seja colocado em carga após término da obra de renovação de rede, o que apenas influenciaria no custo do ramal (R\$ 1.699,81), não questionado por esta CAENE" e ressalta o "(...) descumprimento da Instrução Normativa CODIR Nº. 019 (...) de 2011 e do Contrato de Concessão Cláusula 1ª, parágrafo 3º e Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 1 e 13".

Instada a se pronunciar¹⁶, a Procuradoria apresenta Parecer¹⁷, pelo qual conclui que "(...) corroborando com o apresentado pela CAENE, a Concessionária CEG não logrou êxito em justificar o preço apresentado (custo de instalação comunitária), no valor de R\$ 3.581,37, totalmente em desacordo do que foi apurado pelo Órgão Técnico da AGENERSA"; e entende que "(...) a Concessionária CEG não se houve de acordo com a Instrução Normativa CODIR Nº. 19, (...) de 2011 e também com o instrumento concessivo, em suas Cláusula Primeira, Parágrafo 3º e Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro, item 1 e 13, sujeitando-se às penalidades previstas no Diploma Contratual".

Em resposta à solicitação deste Gabinete¹⁸, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1376/12¹⁹, pela qual informa que

¹⁴ Fls. 34/35.

¹⁵ Apresentado em razão do despacho de fls. 35v.

¹⁶ Em razão do despacho de fls. 36, *in fine*.

¹⁷ Fls. 37/38, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

¹⁸ Mediante Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 073, de 17/07/2012 (fls. 39, recebido pela CEG na mesma data), a assessoria deste Gabinete solicita que a CEG informe se o Projeto de Renovação de Rede já está concluído, conforme previsão apontada pelo Representante da Concessionária na Reunião de Conciliação realizada em 17/05/2012, para o final daquele mês, bem assim se já foi realizada vistoria no imóvel da usuária, e o fornecimento de gás liberado.



participação ao usuário, (...) a concessionária não observou às normas contratuais, mormente à cortesia que deve ser destinada aos seus clientes e o dever de informação"; e corrobora com o parecer da CAENE, "(...) no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, passíveis de serem penalizadas com base no contrato de concessão".

Mediante ofício²⁷ e correspondência eletrônica²⁸, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG e ao usuário, respectivamente, cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Através da correspondência DIJUR-E-1824/12²⁹, a CEG, após breve relato, esclarece que o estudo por ela elaborado "(...) leva em consideração os valores históricos aprovados na última RTI, ou seja, cerca de 5 (cinco) anos atrás"; que "Em função deste lapso temporal, alguns valores calculados naquela época, não mais condizem com a realidade do mercado"; aponta, a título de exemplo, "(...) o custo do ramal, cujo valor histórico aproximado é de R\$1.800,00 e, atualmente, o ramal custa muito mais caro para a CEG"; sobre o questionamento do item "instalações comunitárias", reitera "(...) que tal item não mais possuiu a conotação que era dada antigamente dentro da Companhia, utilizando-se, hodiernamente, tal denominação para toda a estrutura a ser construída a partir do limite da propriedade para dentro (por exemplo, ramal interno, medida ao alto e etc...)"; informa "(...) que tal valor médio utiliza como base dados da última RTI e, de certa forma, compensa o valor do ramal externo, cujo valor médio definido encontra-se muito abaixo do valor de mercado"; entende "(...) que os valores de tal estudo estão sendo discutidos em processo próprio, de modo poderá a AGENERSA ponderar eventuais questionamentos dentro do mesmo, que é a sede própria para este tipo de ponderação" e requer "(...) encerramento do processo, sem a aplicação de qualquer penalidade a Concessionária."

É o Relatório.

Darcília Leite

Conselheira-Relatora

²⁷ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 101, de 24/08/2012 - fls. 57, recebido pela CEG em 27/08/2012. Através da correspondência DIJUR-E-1729/12 (fls. 62/63) a CEG solicita dilação de prazo por 10 (dez) dias, o que é deferido e comunicado à CEG mediante do Ofício AGENERSA/DL n.º 039/2012 (de 11/09/2012, fls. 64).

²⁸ E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º 120, de 27/08/2012 - fls. 58.

²⁹ De 17/09/2012, protocolada nesta Autarquia em 17/09/2012, fls. 65/67.

Processo nº. E-12/020.513/2011
Data de Autuação 10/11/2011
Concessionária CEG
Assunto Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 524696.
Sessão Regulatória 27/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.513/Data 10/11/2011 Fls.: 74Rúbrica: f**Voto**

Trata-se de analisar a Ocorrência nº. 524.696, registrada nesta Autarquia em 06/09/2011 pela Sra. Maria José Mirian Pereira das Neves Moraes, e cujo ponto nodal cinge-se à demora injustificada da Concessionária CEG para instalação de gás em sua residência, solicitada desde o mês de agosto de 2011.

Em resposta à Ouvidoria, a CEG, na data de 28/09/2011, informa que "(...) o abastecimento para o referido endereço é inviável, pois seria necessária a interligação em rede metálica"; razão pela qual a solicitação da usuária não atenderia "(...) às condições de rentabilidade de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato (...)".

Posteriormente, durante a Reunião de Conciliação proposta por esta Relatoria, o representante da Delegatária afirma que o endereço onde reside a Reclamante seria contemplado com Projeto de Renovação de Rede da CEG, com previsão de conclusão até o final do mês de maio de 2012.

Indagada sobre tal afirmação, a Concessionária, em 27/07/2012, informa a esta Relatoria que o referido projeto foi concluído e que a cliente já dispunha de fornecimento de gás em seu imóvel.

Sobre os fatos, CAENE e Procuradoria, harmonicamente, apontam o descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, § 1º, itens 1 e 13, todas do Contrato de Concessão, além da inobservância dos prazos dispostos na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

Rúbrica: Compulsando os autos, notadamente o histórico de atendimento às fls.

03/04, verifica-se que a usuária relata ter solicitado a instalação de gás para a Rua do Resende, nº. 113, casa 21, Centro, Rio de Janeiro/RJ em 15/08/2011, informando tratar-se de uma vila com mais de 30 (trinta) casas, todas abastecidas por gás natural.

A citada informação - *não contestada pela CEG* -, foi corroborada pela CAENE, após a realização de vistoria no local, ocasião em que apontou que "Outras residências possuem ramal de abastecimento de gás", sendo necessário, para atendimento do pleito da Usuária, apenas a construção de ramal de abastecimento, vez que a sua residência já possuía instalação predial de gás.

O fato de que, segundo relatado, as demais casas situadas na vila em que reside a usuária já se encontravam abastecidas por gás natural, somente depõe contra a Concessionária, tendo em vista que a rentabilidade para um endereço deve ser analisada como um todo, ou seja, considerando-se todas as economias da localidade (vila, rua ou condomínio).

Demais disso, se a interligação da residência da usuária à rede metálica seria demasiadamente onerosa à CEG, como se pode justificar que as demais casas da vila já se encontravam abastecidas ou, ao menos, preparadas para abastecimento?

Assim, apenas por essa constatação, já seria possível afirmar que a Delegatária atuou em desacordo com o Instrumento Concessivo, inobservando os prazos ali expressos, fato que, por si só, já atrairia à empresa as penalidades decorrentes da evidente falha na prestação do serviço, em especial levando-se em consideração que a usuária buscava, desde 15/08/2011, o fornecimento do serviço, somente tendo o seu pleito atendido em 26/06/2012, quase um ano após a primeira solicitação.

Outrossim, mesmo que se acatasse a tese apresentada pela Concessionária de não atendimento às condições de rentabilidade, ainda assim teria laborado em desacordo com o Contrato de Concessão, considerando-se que não há nos autos qualquer comprovação de cumprimento ao disposto na Cláusula Quarta, § 1º, item

1 do Diploma Concessivo, que autoriza expressamente a participação do usuário em até 90% (noventa por cento) dos investimentos, faculdade que jamais lhe foi ofertada.

Assim, evidenciada a infração contratual, torna-se inevitável a penalização da Concessionária.

Por outro lado, não serve como justificativa para a conduta eleita pela Delegatária o fato de o endereço no qual reside a Usuária ter sido contemplado com Projeto de Renovação de Rede e da mesma ter sido colocada em carga sem qualquer custo - *frise-se, quase um ano após a primeira solicitação* -, eis que a CEG possuía a obrigação de atender à solicitação da mesma dentro dos prazos previstos no Contrato de Concessão.

Isso porque, atender a pedido de fornecimento feito por usuário, desde que observados os requisitos, é obrigação da Concessionária, vez que se comprometeu a prestar o serviço de forma adequada, "(...) obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas"¹.

A única justificativa apresentada pela CEG para o não atendimento do pleito da Usuária é justamente um possível desequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, fundamentado no alto valor encontrado no estudo de viabilidade acostado às fls. 11 - *cujos valores foram apresentados sem maiores justificativas ou comprovações* -, veementemente rebatido pela CAENE² e parcialmente retificado pela própria CEG na correspondência de fls. 65/67, que alega que os mesmos foram calculados tendo por base "(...) os valores aprovados na última RTI, ou seja, cerca de 5 (cinco) anos atrás"; e que "(...) não mais condizem com a realidade do mercado".

Ora, se a própria Concessionária informa que utiliza dados que não mais correspondem à realidade do mercado - *seja para mais, seja para menos* -, por óbvio, o estudo de rentabilidade apresentado às fls. 11 não pode ser considerado para permitir

u

¹ Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão.

² Fls. 30/32.

ou impedir o fornecimento de gás na residência de um cliente, inexistindo, portanto, qualquer justificativa para a demora no atendimento do pleito da usuária.

A postura adotada pela Delegatária no presente caso não leva a outra conclusão, senão seu completo descaso com a solicitação da Usuária, configurando evidente falha na prestação do serviço, além do claro descumprimento às normas, princípios e prazos dispostos no Instrumento Concessivo.

Portanto, a conduta da CEG destoava do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta³, bem como o seu § 1º, item 1º e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁵, ambas do Contrato de Concessão.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, especialmente em função de sua competência regimental⁶, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011⁷, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

u

³ "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."

⁴ "§ 1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas nesse instrumento, a:

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

⁵ §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."

⁶ "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".

⁷ "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".

Rúbrica: +

Isso porque, a primeira notificação enviada pela Ouvidoria da AGENERSA se deu em 06/09/2011, contudo, somente em 28/09/2011 a CEG apresentou sua primeira resposta, portanto mais de 20 (vinte) dias depois, quando deveria tê-lo feito em, no máximo, 03 (três) dias.

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. 001/2007⁸.

Observa-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela CEG que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º⁹ e Quarta, *caput*¹⁰ e § 1º, item 1¹¹, do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º¹² 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. 019/2011.

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

u

⁸ "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;

(...)"

⁹ 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.

¹⁰ 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."

¹¹ "§ 1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas nesse instrumento, a:

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

¹² Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

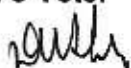
(...)

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

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um 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, incisos I¹³ e VI¹⁴ da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º. 524.696.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I¹⁵ da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 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 n.º. 001/2007.

É o Voto.

**Darcilia Leite**

Conselheira-Relatora

¹³ "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:

I. deixarem de atender pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade, de acordo com as taxas previstas no § 9º da Cláusula Sétima do Contrato de Concessão, de modo garantir o equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos, podendo as Concessionárias deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria-prima ou ameaça à segurança e naquelas em que sejam obrigadas a realizar investimentos por elas não previstos, no sistema de distribuição; ficando ajustado que, caso se faça necessárias 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 a atingir as condições de rentabilidade acima referidas".

¹⁴ "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 cada item desatendido".

¹⁵ 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".

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1275



DE 29 DE SETEMBRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE
OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS
DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 524696.

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-12/020.513/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um 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, incisos I e VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 524.696.

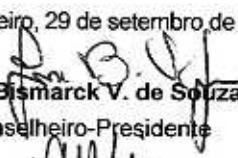
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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.

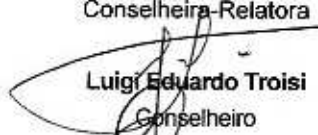
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

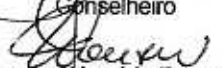
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

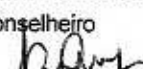
Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.513/2011

Data: 10/11/2011 Fls.: 80

Rúbrica: +