

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1288

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

ATOS DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1288

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta.

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-12/020.337/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco 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. 529.423.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0008% (oito 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. 529.611.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0015% (quinze 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 nas Ocorrências nº. 529.605, 529.606 e 529.607.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - 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. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 7º - 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-12/020.337/2012
Data de Autuação 19/06/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta.
Sessão Regulatória 27/09/2012

Relatório

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a CI OUVID n.º. 80/2012¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência presta informações acerca das ocorrências registradas naquele órgão entre 01 e 30/04/2012, "(...) que foram respondidas mais de 30 dias depois, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 19 (...)", notadamente as ocorrências n.º. 529.423², 529.605³, 529.606⁴, 529.607⁵ e 529.611⁶. u

¹ De 18/06/2012 - fls. 03, à qual anexa pauta/ata da reunião ocorrida em 18/06/2012 entre a AGENERSA e a CEG - fls. 03/04; histórico das ocorrências às fls. 05/10; às fls. 11/14 se encontram cópias de e-mails encaminhados a usuários em 18/01/2012, informando a instauração do presente processo regulatório.

² "03/04/2012 Cliente solicitou ligação de gás há cerca de 4 meses e até agora não foi atendido. Agendaram a 1ª vistoria e não compareceram. Em uma outra data, fizeram a vistoria e deram um prazo de 15 dias. Em seguida, deram um prazo maior, de 60 dias, informando da necessidade de aguardar o licenciamento junto à Prefeitura. Esse último prazo já expirou há cerca de 15 dias e até agora não houve solução. 09/04/2012 Informamos que, em visita realizada no imóvel da RUA GEN. ROCA 413 C, foi verificado que a válvula de segurança está soterrada por placa de cimento, sendo necessária a construção de mobiliário urbano. Salientamos que a previsão de construção do ramal de acordo com o setor responsável é para o final de Abril/2012; 10/04/2012 REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 259423 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO MAIORES ESCLARECIMENTOS COM RELAÇÃO A ESSE CASO: 1) EM QUE DATA A CEG EFETUOU A VISTORIA NO LOCAL, QUE IDENTIFICOU QUE A VÁLVULA DE SEGURANÇA ESTAVA SOTERRADA? 2) EM QUE DATA A CEG DEU ENTRADA NO PEDIDO DE LICENCIAMENTO JUNTO À PREFEITURA?; 18/06/2012 Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no mês de dezembro de 2011. A demora na solicitação de gás ocorreu em função da grande demanda após a explosão do Restaurante Filé Carioca. Esclarecemos que o ramal foi construído no mês de junho/12. Anteriormente foi identificado que a ramificação interna se encontrava obstruída, por esse motivo, hoje será encaminhada uma equipe ao local para verificar se o problema foi solucionado, caso não o fornecimento só poderá ser restabelecido após o reparo. Acrescentamos que a previsão de instalação do medidor é indeterminada em função da pendência no local de responsabilidade do cliente. EM CONTATO COM O SR JOSÉ ANTÔNIO, CONFIRMAMOS A RESPOSTA DA CEG".

³ Lanchonete e Restaurante Souza e Soares "16/04/2012 CNPJ: (...) SR. ORLANDO ESTEVE PESSOALMENTE NA AGENERSA RECLAMANDO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA CEG, POIS DESDE DEZEMBRO/11 VEM SOLICITANDO RELIGAÇÃO DO GÁS DE SEU ESTABELECIMENTO COMERCIAL, MAS ATÉ HOJE NINGUÉM FOI AO LOCAL FAZER A VISTORIA PARA A LIBERAÇÃO DO GÁS. SOLICITO ESCLARECIMENTOS DA DEMORA NO ATENDIMENTO A ESTA SOLICITAÇÃO E IMEDIATAS PROVIDÊNCIAS; 18/06/2012 Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no mês de dezembro/11, e a proposta assinada no dia 19/4/12. A demora na solicitação de gás ocorreu em função da grande demanda após a explosão do restaurante Filé Carioca. Esclarecemos que o ramal foi construído até a medida ao alto em junho/12, porém a conclusão se encontra pendente, pois falta o cliente providenciar o remanejamento da bomba d' água e a construção da cabine de medidores. Acrescentamos que a previsão de conclusão do ramal é indeterminada, em função da pendência no local de responsabilidade do cliente".

⁴ Lanches Chopin Ltda. "16/04/2012 CNPJ: (...) SR. ORLANDO ESTEVE PESSOALMENTE NA AGENERSA RECLAMANDO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA CEG, POIS DESDE DEZEMBRO/2011 VEM SOLICITANDO RELIGAÇÃO DO GÁS DE SEU ESTABELECIMENTO COMERCIAL, O QUE AINDA NÃO OCORREU. EM FEVEREIRO/2012, FOI INFORMADO DE QUE HAVIA UM DÉBITO DE 2003, NO VALOR DE R\$ 1.300,00, O QUAL QUITOU NO DIA 08/02/12, MAS ATÉ HOJE NÃO ENVIARAM NENHUMA EQUIPE AO LOCAL PARA VISTORIA DE RELIGAÇÃO; 18/06/2012 Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no mês de dezembro/11, e a proposta assinada em abril/12. Esclarecemos que a demora na solicitação de gás ocorreu em função da grande demanda após a explosão do restaurante Filé Carioca. Acrescentamos que ramal está agendado para o dia 18/06, e a previsão de instalação do medidor é de 15 a 20 dias".

⁵ Soft Fast Restaurante Ltda. "16/04/2012 CNPJ: (...) SR. ORLANDO ESTEVE PESSOALMENTE NA AGENERSA RECLAMANDO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA CEG, POIS DESDE DEZEMBRO/2011 VEM SOLICITANDO RELIGAÇÃO DO GÁS DE SEU ESTABELECIMENTO COMERCIAL, O QUE AINDA NÃO OCORREU. EM FEVEREIRO/2012, FOI INFORMADO DE QUE HAVIA DÉBITOS DE 2002 E 2003, NO VALOR DE R\$ 2.492,47, OS QUAIS QUITOU NO DIA 07/02/12, MAS ATÉ HOJE NÃO ENVIARAM NENHUMA EQUIPE AO LOCAL PARA VISTORIA DE RELIGAÇÃO; 18/06/2012, Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no mês de dezembro/11, e a proposta assinada em Abril/12. Esclarecemos que a demora na solicitação de gás ocorreu em

Na data de 25/06/2012, o feito é remetido à Ouvidoria da AGENERSA⁷, que o encaminha à CAENE, informando que "ocorrência 529423: fornecimento liberado em 19/06/12, cliente satisfeito; ocorrências 529505, 529606, 529607 e 529611: nenhuma informação nova, tanto da CEG, quanto do cliente"; e acostando, às fls. 17, resposta da CEG à ocorrência 529423⁸.

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX n.º. 405⁹, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo.

Consta às fls. 18/20, despacho da CAENE, no qual conclui, em relação à ocorrência n.º. 529423, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execução de ramais e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão"; quanto à ocorrência 529605, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execução de ramais e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão"; a respeito da ocorrência 529606, "(...) que a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; colocação/retirada/substituição de medidores e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão"; sobre a ocorrência 529607, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; colocação/retirada/substituição de medidores e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão"; quanto à ocorrência 529611, "(...) que a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execução de ramais; colocação/retirada/substituição de medidores e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

Em relação à alegação da CEG de que 'A demora na solicitação de gás ocorreu em função da grande demanda após a explosão do Restaurante Filé Carioca', aponta que "(...) por ser a Delegatária do Serviço de Distribuição de Gás para o Estado do Rio de Janeiro a mesma deve ter capacidade para atender a todos os clientes ou possíveis clientes dentro do Estado" e opina que "(...) a Concessionária descumpriu, além do exposto acima, a Cláusula 4ª do Contrato de Concessão". *ll*

função da grande demanda após a explosão do restaurante Filé Carioca. Acrescentamos que ramal foi concluído em 17/06, e a previsão de instalação do medidor é de 15 a 20 dias".

⁶ Lanchonete Cantina da Sorte "16/04/2012 CNPJ: (...) SR. ORLANDO ESTEVE PESSOALMENTE NA AGENERSA RECLAMANDO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA CEG, POIS DESDE DEZEMBRO/2011 VEM SOLICITANDO RELIGIÇÃO DO GÁS DE SEU ESTABELECIMENTO COMERCIAL, MAS ATÉ AGORA NÃO ENVIARAM NENHUMA EQUIPE AO LOCAL PARA UMA VISTORIA; 18/06/2012 Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no mês de dezembro/11, e a proposta assinada em 19/4/12. Esclarecemos que, em junho/12, foi construído o ramal até a entrada do comércio, a parte interna não foi realizada, em função da obra ter sido executada a noite por causa do grande movimento na rua. Acrescentamos que a Companhia fará contato com o cliente para agendar a obra. A previsão de instalação do medidor é de 15 a 20 dias".

⁷ Despacho de fls. 15.

⁸ Trata-se de correspondência eletrônica encaminhada pela CEG à Ouvidoria da AGENERSA, pela qual informa que "O cliente da Rua Gal. Roca 413 C10 - Tijuca teve o fornecimento liberado 19/06 conforme informado abaixo pela área responsável"; e acrescenta que "(...) este é um dos clientes da relação 'fora de prazo' que nos comprometemos em posicioná-la até a efetiva instalação do medidor".

⁹ De 25/06/2012, encaminhado à CEG mediante fac-símile com recibo às fls. 16v.

Rúbrica: ↓

Consta, às fls. 21, cópia da Resolução do Conselho-Diretor n.º 309, de 10/07/2012, onde se verifica a distribuição do feito a minha Relatoria.

Mediante ofício¹⁰, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG cópia integral dos autos e assina o prazo de 10 (dez) dias para manifestação.

Na data de 26/07/2012, a Concessionária protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1356/12¹¹, pela qual informa, quanto à ocorrência n.º 529423, que "(...) em visita realizada ao imóvel (...), foi verificado que a válvula de segurança estava soterrada por placa de cimento, sendo a construção do mobiliário urbano"; que "Em razão da obstrução da ramificação interna, sendo esta de responsabilidade do cliente, estava pendente a instalação do medidor" e que "Tão logo foram sanadas as pendências, o cliente fora colocado em alta faturável no dia 19/6/12"; quanto à ocorrência n.º 529605, que "(...) o ramal foi construído até a medida ao alto em junho/12, porém a conclusão se encontra pendente, uma vez que o cliente deve providenciar o remanejamento da bomba d'água e a construção da cabine de medidores" e que "(...) a previsão de conclusão do ramal é indeterminada, em função da pendência única e exclusivamente de responsabilidade do cliente"; quanto à ocorrência 529606, que "(...) a construção do ramal foi agendada para o dia 18/6 e a instalação do medidor têm previsão entre 15 a 20 dias após a construção do ramal"; quanto à ocorrência 529607, que "(...) a construção do ramal foi concluída em 17/6, e a instalação do medidor tem previsão para daqui a 20 dias"; quanto à ocorrência 529611, que "(...) em junho/12, foi concluído a construção do ramal até a entrada do comércio, a parte interna não foi realizada, em função da obra ter sido executada a noite por causa do grande movimento na rua"; que "(...) a Companhia fará contato com o cliente para agendar a obra"; que "A previsão de instalação do medidor é de 15 a 20 dias após a realização da referida obra"; afirma que "(...) o proprietário dos imóveis referente às ocorrências 529605, 529606, 529607, 529611 está viajando e os imóveis em questão continuam com pendência de adequação na instalação interna, inviabilizando, desta forma, a instalação dos medidores"; que "Tão logo sanados os problemas, finalizaremos os serviços" e depreende "(...) diante do relato de cada um dos casos, bem como, das tratativas adotadas pela CEG, que a Concessionária prestou serviço público de forma eficiente e adequada, sendo imperioso o arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção".

Instada a se manifestar¹², a CAENE mantém seu "(...) Parecer das folhas 18 a 20".

¹⁰ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 071, de 16/07/2012 - fls. 23, recebido pela CEG na mesma data.

¹¹ Fls. 24/25.

¹² Em razão do despacho de fls. 25v.



Na data de 13/08/2012, a Procuradoria apresenta parecer¹³, pelo qual, após breve relato, observa que "(...) a Concessionária, (...) de forma latente, deixou de responder por mais de 2 (dois) meses a Ouvidoria desta agência"; ressalta que "(...) a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 19/2011, visto que sua omissão não se coaduna com os princípios regentes da prestação dos serviços públicos, elencados na Lei 8.987/95, assim como no contrato de concessão"; entende que "(...) a companhia também descumpriu a norma contratual apontada pela CAENE em sua manifestação" pois "(...) com as respostas da concessionária, pudemos inferir dois fatos notórios: o primeiro, a CEG confirma o que foi exposto pelos clientes (solicitação de gás feita em dezembro de 2011), logo, torna incontroverso o atraso na construção do ramal. O segundo, a concessionária tenta utilizar-se do aumento da demanda como uma excludente de responsabilidade, entretanto, a tal entendimento não deve ser dado guarida, visto que o aumento ou diminuição da demanda de gás é fato inerente à própria prestação do serviço público, ressalta-se que não há comprovação nos autos do grande aumento da demanda suscitado pela concessionária"; aponta que "(...) não (...) parece razoável a demora de 6 (seis) meses para que a concessionária atenda ao pleito dos seus clientes, inobservando deste modo o princípio da eficiência, este um dos princípios constitucionais norteadores da Administração Pública"; afirma que "(...) cabe a esta autarquia fazer cumprir o disposto em lei e no contrato de concessão, não podendo furtar-se de atuar quando toma conhecimento de alguma conduta irregular praticada pela concessionária" e corrobora com o Parecer da CAENE, "(...) no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão".

Mediante ofício¹⁴, correspondência eletrônica¹⁵ de fls. 31 e o ofício¹⁶ de fls. 32, a assessoria do meu Gabinete encaminha à CEG e aos usuários cópia integral deste feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

É o Relatório.

Darcília Leite

Conselheira-Relatora

¹³ Fls. 27/29, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

¹⁴ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 097, de 24/08/2012 - fls. 30, recebido pela CEG em 27/08/2012. Através da correspondência DIJUR-E-1704 (fls. 33) a CEG solicita dilação do prazo por mais 10 dias, o que é deferido e a ela comunicado mediante o Ofício AGENERSA/DL nº 037, de 10/09/2012 (fls. 34).

¹⁵ E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 124, de 27/08/2012.

¹⁶ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 103, de 27/08/2012, recebido pelo usuário em 28/08/2012.

Processo nº: E-12/020.337/2012
Data de autuação: 19/06/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.337/2012

Data 19/06/2012 Fls.: 46

Voto

Rúbrica: f

Trata-se de processo instaurado em decorrência da CI OUVID nº. 80/2012, através da qual a Ouvidoria desta Autarquia traz à evidência as ocorrências autuadas sob os números 529.423, 529.605, 529.606, 529.607 e 529.611, registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem resposta por parte da Concessionária.

Ab initio, registre-se que na data de 20/09/2012, a CEG protocolizou nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1851/12¹, pela qual aponta que as Ocorrências nº. 529.423 e 529.611 já estão solucionadas, com os clientes em alta, respectivamente, em 19/06/2012 e 17/09/2012; relata, no que concerne à Ocorrência nº. 529.605, que "(...) o cliente deve providenciar o remanejamento da bomba d'água e a construção da cabine de medidores. (...) a previsão de conclusão do ramal é indeterminada, em função da pendência única e exclusivamente de responsabilidade do cliente"; quanto a Ocorrência 529.606, que "(...) em diversas oportunidades, por motivos distintos, os representantes da Concessionária não lograram êxito em sua empreitada"; e, no que se refere à Ocorrência 529.607, que "(...) ao retornar (...) para de fato vistoriar as instalações, verificou-se a incidência de inadequação, pois o hidrômetro encontrava-se no interior do PI. Desde então, ainda que ciente o solicitante, não se tem conhecimento de resolução da pendência por parte do mesmo".

Passando à análise dos autos, observa-se que a primeira ocorrência, registrada sob o nº. 529.423, trata de reclamação de usuário, cujo ponto nodal cinge-se à demora no atendimento à solicitação de gás efetuada em dezembro de 2011 e somente atendida em 19/06/2012.

Em sua defesa, a Concessionária alega que "(...) a válvula de segurança estava soterrada por placa de cimento, sendo necessária a construção do mobiliário urbano"; informa que a construção do ramal estava prevista para abril de 2012; aponta que a "(...) demora na solicitação de gás ocorreu em função da grande demanda após a explosão do Restaurante Filé Carioca"; relata que o ramal foi construído em junho de 2012 e salienta U

¹ Fls. 38/41, encaminhada ao Protocolo desta AGENERSA em 19/09/2012 - fls. 35/37.



que a instalação do medidor apenas ocorreu em 19/06/2012, devido a obstrução da ramificação interna - *de responsabilidade do usuário* -, que impedia a citada instalação.

Da simples leitura das informações dispostas no histórico de ocorrência de fls. 05/06, é possível identificar, de plano, o descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, visto que a CEG possuía 30 dias para a execução de ramal, contudo só providenciou o fornecimento do serviço cerca de 06 (seis) meses após a primeira solicitação.

O fato da válvula de segurança encontrar-se soterrada, não desobriga a Delegatária de atender ao pleito do usuário dentro dos prazos previstos no Contrato de Concessão - *de seu integral conhecimento* -, não obstante eventuais impasses experimentados na regular prestação do serviço.

Saliente-se que, aqui, a Concessionária informa, expressamente, que a previsão de início das obras se daria somente em abril de 2012 - *cerca de 04 meses após a solicitação do usuário* -, e que a demora no atendimento ao seu pleito se deu em razão da "(...) grande demanda após a explosão do Restaurante Filé Carioca".

Assim, identificado o descumprimento contratual, torna-se imperiosa a aplicação de penalidade, eis que não há nos autos qualquer justificativa passível de isentar a Delegatária das correspondentes responsabilizações.

As próximas ocorrências informadas nos autos - n.ºs. 529.605, 529.606, 529.607 e 529.611 - versam sobre solicitação de ligação de gás em estabelecimentos comerciais situados no Centro do Rio de Janeiro, todas efetuadas em dezembro de 2011 pelo usuário Orlando Ribeiro Ferreira.

Sobre as mesmas, a CEG relata que o primeiro contato do usuário foi realizado em dezembro de 2011, com propostas assinadas em abril de 2012; informa que a demora no atendimento das citadas solicitações se deu em razão da "(...) grande demanda após a explosão do restaurante Filé Carioca" e ressalta, com relação à ocorrência n.º 529.605, que "(...) o ramal foi construído até a medida ao alto em junho/12, porém a conclusão se encontra pendente, pois falta o cliente providenciar o remanejamento da bomba d'água e a construção da cabine de medidores" e que por essa razão "(...) a previsão de conclusão do ramal é indeterminada, em função da pendência no local de responsabilidade do cliente"; com relação à Ocorrência n.º 529.606, "(...) o ramal está agendado para o dia 18/06, u

Rúbrica: +

e a previsão de instalação do medidor é de 15 a 20 dias"; e que "(...) o medidor ainda não foi instalado (...), tendo em vista que em diversas oportunidades, por motivos distintos, os representantes da Concessionária não lograram êxito em sua empreitada"; com relação à Ocorrência nº. 529.607, "(...) o ramal foi concluído em 17/06, e a previsão de instalação do medidor é de 15 a 20 dias"; que "(...) a vistoria foi remarcada diversas vezes sob solicitação do cliente (...)"; e que "(...) ao retornar em 04/09/2012 para de fato vistoriar as instalações, verificou-se a incidência de inadequação, pois o hidrômetro encontrava-se no interior do PI. Desde então, ainda que ciente o solicitante, não se tem conhecimento de resolução da pendência por parte do mesmo"; e que, com relação à Ocorrência nº. 529.611, "(...) desde 17/09/2012 o cliente encontra-se em alta, apresentando consumo regular de gás natural".

Da análise das citadas informações, é possível verificar, uma vez mais, o evidente descumprimento do prazo disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A - *execução de ramais, 30 dias* -, tendo em vista que a própria Concessionária informa que o pleito do usuário foi apresentado em dezembro de 2011; contudo, a proposta somente foi assinada em abril de 2012, com a construção dos respectivos ramais apenas em junho de 2012 - *cerca de 06 meses após a solicitação* -, justificando, uma vez mais, sua demora em razão da explosão no Restaurante Filé Carioca, ocorrida em 13/10/2011.

Embora a CEG tenha encontrado óbices à colocação em carga dos estabelecimentos comerciais referentes às ocorrências nºs. 529.605 e 529.607 - *tendo em vista a necessidade de adequação das instalações internas* -, fato é que em todas as ocorrências acima citadas, houve demora substancial da empresa em dar início aos procedimentos necessários à regular prestação do serviço, sendo certo que a única justificativa apresentada para tanto é justamente a alegada "(...) grande demanda após a explosão do restaurante Filé Carioca".

Sobre esse ponto especificamente, cabe lembrar à Delegatária que, por disposição contratual, se obriga 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"².

Assim, mesmo diante de um eventual aumento de demanda, a Concessionária deveria manter equipes suficientes para atendimento de todas as

² Cláusula Quarta, caput, do Contrato de Concessão.



solicitações recebidas dentro dos prazos pactuados, de forma a prestar o serviço com eficiência, procedimento que não lhe é facultativo, mas obrigatório, conforme expressamente disposto na citada Clausula Quarta do Contrato de Concessão.

Demais disso, em momento algum dos autos a CEG comprova o citado aumento de demanda - *que lhe seria de facilima produção* -, sendo certo que, mesmo nessa hipótese, não lhe seria autorizado decair na qualidade da prestação dos serviços, vez que é remunerada para prestá-los de forma eficiente.

Ainda nesse espeque, e apenas por amor ao debate, mesmo que se considerasse o alegado aumento de demanda, a explosão no Restaurante Filé Carioca ocorreu em 13/10/2011, ou seja, cerca de 02 (dois) meses antes das solicitações de gás noticiadas nos presentes autos, lapso temporal mais do que suficiente para a Concessionária adequar seus procedimentos, disponibilizando um efetivo maior para atendimento aos novos clientes.

Contudo, os procedimentos necessários à colocação dos usuários em carga somente se deu no mês de junho de 2012, ou seja, cerca de 09 (nove) meses após a citada explosão, sendo certo que, salvo as ocorrências nºs. 529.423 e 529.611, as demais ainda não foram solucionadas, conforme expressamente informado pela CEG na correspondência de fls. 38/41.

Em que pese a existência de desconformidades nos imóveis relativos às Ocorrências nºs. 529.605 e 529.607 - *fato apontado pela Delegatária* -, é possível constatar a demora no atendimento aos pleitos de fornecimento de gás, tendo em vista as datas de solicitação do serviço e de primeiro atendimento prestado ao usuário.

O mesmo se verifica em relação à Ocorrência nº. 529.606, para a qual a Concessionária deixa de apontar qualquer justificativa, apenas informando não ter logrado êxito em sua empreitada.

Dessa maneira, inevitável a responsabilização da CEG nas hipóteses em comento, em razão da evidente falha na prestação do serviço.

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 razão

u



Rúbrica: f
de sua competência regimental³, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011⁴, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Digo isso, porque em nenhuma das ocorrências relatadas no presente feito, a CEG respeitou os prazos previstos na citada Instrução Normativa, respondendo à primeira ocorrência - 529.423 -, apenas 06 (seis) dias depois, quando deveria fazê-lo em 03 (três) dias, e respondendo às demais ocorrências - 529.605, 529.606, 529.607 e 529.611 - cerca de 02 (dois) meses após o primeiro contato daquele órgão.

Aqui, é necessário salientar que, mensalmente, a Ouvidoria desta AGENERSA apresenta relatório de ocorrências registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem solução.

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, e tendo em vista que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007⁵.

Por todo o exposto, neste feito, verifica-se que há condutas adotadas pela Delegatária que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º⁶ e Quarta⁷ do Contrato de

u

³ "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".

⁴ "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".

⁵ "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;

(...)"

⁶ 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.

⁷ 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."

Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º 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.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária e ao sugerir a aplicação de penalidade em decorrência dos mesmos.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco 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 VI⁹ da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º. 529.423.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0008% (oito 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 n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º. 529.611.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0015% (quinze 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 n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados nas Ocorrências n.º. 529.605, 529.606 e 529.607.

⁸ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
(...)

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

⁹ 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 cada item desatendido*.

Rúbrica: f

• Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos 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 I 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.

**Darcília Leite**

Conselheira-Relatora



**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências CEG COM MAIS DE
30 DIAS SEM RESPOSTA.**

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-12/020.337/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco 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. 529.423.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0008% (oito 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. 529.611.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0015% (quinze 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 nas Ocorrências nº. 529.605, 529.606 e 529.607.

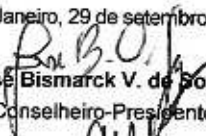
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - 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. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

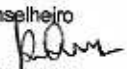
Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luiz Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro