



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.121/2012

Data 16/02/12 Fls.: 108

Rubrica: 243666566

Processo nº.: E-12/020/121/2012
Autuação: 16/02/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de ligação de gás. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 28 de junho de 2016

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 16, de 15/01/12, que trata da ocorrência de nº. 526382 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência 526382, que foi enviada à CEG em 09/11/11 para tratar solicitação de gás na residência do Sr. Philipp Valim".

Salienta aquela Ouvidoria que "(...) No dia 22/12/11, um mês e meio após a abertura da ocorrência, seguida de mais duas cobranças, recebi resposta da Concessionária informando apenas que, "após estudo do caso, o fornecimento de gás para a residência foi considerado inviável devido à necessidade de construção de 125 m de rede. TIR: 3,71%. (...) Em SNS enviada no dia 29/12/11, solicitei à Concessionária esclarecimentos com relação à co-participação do cliente para a instalação de seu gás, e que me enviassem o estudo de rentabilidade, para análise da CAENE. Reiterei o pedido mais duas vezes, mas até hoje não recebi qualquer retorno da CEG".

Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) torna-se claro mais um exemplo de descaso da Concessionária com seus clientes e com a Ouvidoria desta Agência Reguladora, tanto no que diz respeito à demora para atender a uma solicitação de fornecimento de gás, quando na demora em responder ao órgão regulador, além da recusa em prestar a esta Ouvidoria maiores esclarecimentos com relação ao ocorrido".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 284, de 29/02/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

| |
|-------------------------------------|
| Serviço Público Estadual |
| Processo nº E-12/020.121/2012 |
| Data 16/02/12 Fls.: 109 |
| Publicado em 16/02/2012 às 14:36:56 |

Através da correspondência DIJUR-E-573/12, a Delegatária, em resposta ao Ofício AGENERSA/MF nº 037/12, informa que "(...) O Sr. Philipp solicitou a esta Concessionária uma ligação de gás em sua residência, (...) alegando que em conversa informal, na rua, com pessoas que se diziam técnicos da CEG, fora informado por estes, que em frente ao seu prédio passava uma tubulação de gás natural. (...) Entretanto, após vários estudos do caso, foi constatado pela Concessionária e agora sim por técnicos da empresa que o fornecimento de gás para este endereço foi considerado inviável, devido à necessidade de construção de 125 m de rede".

Quanto à possibilidade de co-participação, comenta que "(...) as Concessionárias (CEG e CEG RIO) informam novamente que, apresentaram à AGENERSA, por meio da carta DIJUR-E-1858/11, de 26/09/11, termo de compromisso para construção de rede e ramal, bem como, modelo de estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos por parte dos clientes, para que esta Agência pudesse homologar a adoção do referido procedimento e o mesmo passasse a ser adotado pelas Companhias, em linha com o entendimento do Órgão Regulador".

Salienta que "(...) embora o Contrato de Concessão preveja a Co-Participação, a CAENE vem discordando dos estudos de rentabilidade apresentados pela Concessionária, sendo esses estudos fundamentais, pois são a base do cálculo do valor pelo qual o cliente vai contribuir. (...) Desta forma, a CEG novamente roga por uma padronização específica sobre esta matéria, não cerceando desta maneira, o Princípio da Segurança Jurídica, já que os documentos apresentados pela CEG, sempre são questionados pela Agência".

Acrescenta que "(...) O oferecimento de co-participação ao cliente pela CEG, sem que o referido procedimento seja regulamentado, gera uma situação jurídica de incerteza, seja para o cliente ou para a própria Concessionária, visto que, sem a anuência da Agência, a cobrança de tais valores poderia vir a ser questionada em processos administrativos e judiciais. (...) Assim, em função ao que fora exposto, a Concessionária entende que há a necessidade de aprovação por esta Agência do estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.121/2012
Data 16/02/12 Fls.: 110
Rubrica: J 43666566

Dessa forma, entende a Concessionária que "(...) há a necessidade de aprovação por esta Agência do estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos", e, por isso, registra que "(...) fica constatado que não há culpabilidade da CEG na demora do atendimento em voga, pois resta amplamente comprovado que o objetivo do presente processo, que era a apuração de eventual responsabilidade da Concessionária quanto à Ocorrência nº 526382, encontra-se exaurido".

A CAENE, em análise às considerações da Concessionária, informa que "(...) Quanto à participação junto com o cliente, insiste em citar o envio do termo de compromisso para construção de rede e ramal, bem como o modelo de estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos por parte dos clientes, para que à AGENERSA possa homologar a adoção do referido procedimento e o mesmo passasse a ser adotado pelas Concessionárias em linha com o entendimento do órgão regulador. Este assunto invocado pela Concessionária, já foi abordado em outros processos e ocorrências".

Por isso, considera a CAENE "(...) descumprimento da cláusula 1a, parágrafo 3o do Contrato de Concessão, respostas enviadas fora do prazo prescrito na instrução normativa CODIR No. 019/11- Capítulo II, descumprimento da cláusula 4a, parágrafo 1o, item 1 do Contrato de Concessão e Descumprimento dos prazos referentes ao anexo II, parte 2, item 13A (...)

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, comenta que "(...) a Concessionária não respeitou o prazo para atendimento do pleito ao cliente, bem como o tratamento dispensado à Ouvidoria desta agência foi inadequado, tais condutas por parte da concessionária não se coadunam com a base principiológica dos serviços públicos. (...) Lembramos ainda, que a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR nº 19/2011".

Ao final, corrobora com o parecer da CAENE e esclarece que "(...) tendo em mente que a AGENERSA tem como função institucional a regulação dos serviços públicos concedidos de gás canalizado, ou seja, cabe a esta autarquia fazer cumprir o disposto na lei e no contrato de concessão, não podendo furtar-se de atuar quando toma conhecimento de alguma conduta irregular praticada pela concessionária".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

| |
|-------------------------------|
| Serviço Público Estadual |
| Processo nº E-12/020.121/2012 |
| Data 16/02/12 Fls.: 111 |
| Rubrica: S 436656 |

Em resposta ao Ofício AGENERSA/MF nº 56/12, a Concessionária, por meio da correspondência DIJUR-E-573/12, ao relatar a ocorrência, discorda dos pareceres dos órgãos técnicos desta Casa e, ao final, informa que "(...) novamente roga por uma padronização específica sobre esta matéria, não cerceando desta maneira, o Princípio da Segurança Jurídica, já que os documentos apresentados pela CEG, sempre são questionados pela Agência".

Em nova correspondência, DIJUR-E-822/12, a Concessionária, em razão da visita realizada no local, constatou potencial de 6 (seis) clientes e, por esse motivo apresentou valores, em meio digital, para a co-participação daqueles.

Atendendo solicitação da CAENE, a CAPET, por meio de despacho, esclarece que "(...) está em trâmite, nesta Casa, o processo E-12/020.439/2011, que trata da forma e modelo de Termo de Compromisso para construção de rede e ramal, onde estão sendo debatidos, da forma mais ampla que no presente caso, os pressupostos técnicos necessários à elucidação da matéria. (...) Não temos, no momento, condições de avaliar se os custos propostos pela Concessionária estão adequados ou não às obras propostas. Não dispomos de tabelas elaboradas pela EMOP para fazermos os cálculos comparativos".

Acrescenta que "(...) não há, no contrato de concessão, nenhum dispositivo que trate do caso específico como o ora tratado. Por analogia, fizemos referência ao fato de que nas grandes intervenções para abastecer grandes consumidores há a previsão de que estes possam executar diretamente as obras, até o limite de 90% do valor do empreendimento, com regras para encampação dos ramais/redes a serem construídos. Por analogia, verificamos que a participação proposta não atingiu este patamar, o que não significa que os valores estão adequados, tampouco que, após as intervenções reste alguma salvaguarda aos co-participantes".

Ressalva a CAPET que apresentou proposta de inclusão de salvaguarda no âmbito do processo e-12/020.439/2011 e, quanto ao solicitado pela CAENE, comenta que "(...) 1. Não podemos afirmar se os preços propostos estão corretos ou não; 2. Os percentuais de participação guardam proporcionalidade com dispositivos contratuais análogos; 3. O modelo de Estudo de Rentabilidade ainda não foi aprovado no âmbito do processo E-12/020.439/2011, e não é tecnicamente correto tratar novamente do tema no presente feito".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.121/2012

Data 16/02/12 Fls.: 172

Rubrica: 43666566

Em prosseguimento à instrução do presente Processo, informa a CAENE "(...) os seguintes motivos para esta CAENE não concordar com o estudo de rentabilidade: (...) A Concessionária imputa a um único cliente os custos totais de execução da rede num valor de R\$ 24.626,67, do ramal R\$ 1.748,14 e de Instalações Comunitárias num valor de R\$ 21.453,73. (...) Os valores cobrados nos dados de entrada do estudo de rentabilidade apresentado pela Concessionária são elevados, e a mesma não os justifica, ou seja, não demonstra como alcançou parâmetros tão altos, valores estes que são os prováveis causadores de inviabilidade no projeto".

Atendendo ao Ofício AGENERSA/MF nº 018/14, de 14/02/14, a Concessionária esclarece que "(...) os valores informados e questionados no parecer da CAENE, são os custos de obra gerados pela RTI, que não podem ser alterados. Assim, informamos que o valor da co-participação depende do índice de penetração. Salaria que, embora o Contrato de Concessão preveja a co-participação, a CAENE vem discordando dos estudos de rentabilidade apresentados pela Concessionária sem apresentar qual a motivação, sendo esses estudos fundamentais, pois são a base do cálculo do valor pelo qual o cliente vai contribuir". Por fim, entende "(...) que há a necessidade de aprovação por esta Agência do estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos, propostos nos autos do processo E-121020.439/2011".

Despacho da assessoria do gabinete, registrando a ausência de informação nos autos a respeito do atendimento à solicitação do cliente, motivo pelo qual, solicitou à CAENE esclarecimentos, determinando, se for o caso, a comprovação por parte da Concessionária. Da mesma forma da sugestão proposta em processo similar, foi determinado a CAENE, com a participação da CAPET e Procuradoria, designe reunião visando estreitar o entendimento do assunto de modo que o processo seja encerrado de forma satisfatória.

Expedido Ofício AGENERSA/CAENE Nº. 039/15, de 28/05/15, solicitando novo estudo de rentabilidade, adequando o mesmo aos parâmetros estabelecidos pela Deliberação AGENERSA nº. 2485/15, apresentação daquele documento ao cliente, com a devida comprovação nos autos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

| |
|-------------------------------|
| Serviço Público Estadual |
| Processo nº E-12/020.121/2012 |
| Data 16/02/12 Fls.: 113 |
| Rubrica: 43666566 |

Por meio da correspondência DIJUR-E-848/15 (23/06/15), a Concessionária apresenta "(...) documentos comprobatórios do cumprimento da Deliberação Agerensa 2485, de 31/03/15, onde o cliente é conscientizado através de e-mail, de que o imóvel será abastecido por Gás Natural (GN), conforme o plano de expansão da concessionária, sem necessidade de coparticipação nos investimentos".

Com base nas informações prestadas pela Concessionária, a CAENE esclarece que "(...) aguardou a decisão do processo E-12/020.439/2011, onde foi gerada a Deliberação AGENERSA nº 2486/2015, nessa deliberação foram definidos parâmetros para o estudo de rentabilidade. Visando isso esta CAENE encaminhou a Concessionária o Of. AGENERSA/CAENE nº039/15 (folha 44), onde solicitou que a CEG realizasse novo estudo de rentabilidade dentro dos parâmetros estabelecidos pela Deliberação 2486/2015. (...) Em resposta, a Concessionária encaminha a DIJUR-E-848/15 (folhas 52 a 56), onde nos informa que o cliente será abastecido por gás natural, conforme plano de expansão da Concessionária, sem a necessidade de coparticipação nos custos do investimento. (...) Assim, cabe ressaltar que o cliente terá seu imóvel abastecido por gás natural, porém, tal fato não invalida os descumprimentos da Concessionária apontados em nossos pareceres anteriores".

Após todo o relato dos autos, a Procuradoria opina que "(...) A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço. (...) No caso em voga, verifica-se que a Concessionária infringiu normas estabelecidas quanto ao serviço adequado e também no tocante ao Contrato de Concessão, cujas manifestações não ilidiram sua responsabilidade quanto aos fatos transcritos nos autos administrativos.

Assim, de acordo com a documentação acostada aos autos administrativos, observa que "(...) a Delegatária não foi eficiente na condução do problema, inclusive quanto a prestar maiores esclarecimentos à Ouvidoria (...). Verifica-se, por conseguinte, que houve responsabilidade da Concessionária CEG, e consequentemente descumprimento do Contrato de Concessão, em razão da má prestação de serviço aqui verificada".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-121/2012

Data 16/02/12 Fls.: 114

Rubrica: 43666566

Salienta que "(...) *As alegações da Concessionária CEG, dispostas no administrativo, não ilidem a comprovação de irregularidades por ela cometidas, e, sobejamente comprovadas pela documentação presente no administrativo (...). Ressalta "(...) a extemporaneidade da Delegatária em apresentar a solução derradeira e consumadora do objeto do administrativo, com o abastecimento de gás natural para o cliente sem a necessidade de coparticipação nos custos de investimento, que, porém, não ilide as desconformidades e descumprimentos contratuais verificados e comprovados por parte da concessionária CEG*".

Baseando-se na documentação presente no administrativo e nas manifestações do Órgão Técnico - CAENE, entende a Procuradoria "(...) *pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira § 3º (não obedecendo os princípios ali estabelecidos), descumprimento da Cláusula 4, Parágrafo Primeiro, Item 1, descumprimentos dos prazos referentes ao Anexo II, Parte 2, item 13-A, prazos de atendimento aos usuários- serviços obrigatórios e Instrução Normativa CODIR nº. 19, de 16/05/11- Capítulo II*".

Correspondência da Concessionária, DIJUR-E-1110/2015, em atendimento, ao Ofício AGENERSA/CODIR/MF no. 74/2015, de 05/08/15, consta que "(...) *A CEG não pode deixar de apontar que o estudo de rentabilidade e a oferta de coparticipação ao cliente não se consolidaram anteriormente em função da tramitação do processo regulatório E-12/020.439/2011, que visava aprovar modelo de estudo de rentabilidade e ferramenta de cálculo de coparticipação, o que só se consolidou no primeiro semestre de 2015. (...) Ocorre que, por ocasião de tal aprovação, o abastecimento do cliente foi incluído no plano de expansão da Concessionária, o que dispensou a utilização da referida ferramenta*". Desta maneira, entende que "(...) *atuou dentro da esfera de sua competência, envidando esforços para disponibilização do serviço ao cliente, motivo pelo qual não lhe deve ser imputado qualquer descumprimento Contratual*".

Despacho do gabinete solicitando que a CAENE contate a companhia visando, inicialmente, obter informações a respeito do documento, no qual foi enviado pela Concessionária ao cliente, informando do plano de expansão para construção de rede/ramal e que não haverá necessidade de participação nos investimentos, bem como se foi procedida a ligação de gás na residência do cliente, eventual designação de data para conclusão daquele serviço e outras informações entendidas pertinentes de forma a concluir a instrução dos autos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-121/2012

Data 16/02/12 Fls.: 115

Rubrica: 43666566

Atendendo ao OFÍCIO CAENE nº. 58/15, a Concessionária, através da correspondência DIJUR -E 1183/15, 02/09/15, esclarece que "(...)

- Rede externa e ramal do prédio na Rua Franco Job, nº76 se encontram concluídos;
- Obras das instalações dos medidores, no empreendimento acima, com previsão no final do mês de Setembro;

- O trecho de extensão da rede executada está atendendo mais de um prédio, como: Rua Princesa, nº199, se inicia a obra interna do prédio com previsão de término / instalação dos medidores no final do mês de setembro.

- Ressaltamos que a concessionária cumpriu com a parte da rentabilidade, junto ao cliente e o momento que se encontra, é a de captação, ficando a cargo de cada morador, aderir ao uso do gás natural, pois o mesmo já se encontra totalmente disponibilizado quando a conclusão da rede".

Em nova correspondência, DIJUR-E-1183/15, de 01/10/15, a Concessionária encaminha informações complementares sobre a captação e colocação em carga do endereço Rua Franco Job, 76, quais sejam "(...) • O empreendimento da Rua Franco Job, 76 já se encontra abastecido; (...) • Potencial 6 clientes, sendo 3 com medidor instalado, 2 instalações prontas, com agendamento diretamente com os clientes e, 1 apto. que é do Sr. Philipp Valim que, até o momento não permitiu testar sua instalação interna para verificar se há como aproveitá-la e/ou construir uma nova (todos os demais moradores tiveram suas instalações construídas/não puderam ser aproveitadas)".

Despacho da assessoria do gabinete, ressaltando que, pelas informações prestadas pela Concessionária, através da correspondência DIJUR-E110/2015 (17/08/15) e, pela ausência de esclarecimentos posteriores nos autos, uma vez que não é formalizada uma eventual desistência do cliente, supõe-se que, até a presente data, a ocorrência ainda não foi resolvida.

Por tal razão, foi solicitado que a CAENE esclareça tal ponto, determinando, se for o caso, que a Concessionária, mais uma vez, insista junto ao cliente na obtenção da autorização para testar suas instalações, visando com isso efetivar o abastecimento em seu imóvel, com a devida comprovação por parte da CEG.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.121/2012

Data 16/02/12 Fls.: 116

Rubrica: 43666566

Caso a Concessionária não obtenha êxito em obter a referida autorização e, não caracterizada a desistência, baseando-se em posicionamento contido em processos similares tratados nesta Autarquia, foi solicitado pela assessoria do gabinete que a CAENE, através de reunião de conciliação, busque solucionar a pendência existente através de um encontro entre as partes, visando intermediar uma solução para o desfêcho satisfatório da ocorrência em aberto.

Despacho da CAENE, esclarecendo que "(...) o processo foi encaminhado para a Ouvidoria desta AGENERSA com propósito de verificar junto ao cliente a informação fornecida pela Concessionária de que o Sr Philipp Valim não tem mais interesse em utilizar Gás Natural. (...) Conforme o despacho contido na folha 89, a Ouvidoria informa que o cliente encaminhou um email relatando o ocorrido e o motivo que o levou a optar por não utilizar o serviço da Concessionária. Diante do exposto, concluímos que mesmo com a desistência do cliente ainda, cabe a imputação dos descumprimentos, já apontados por esta CAENE em pareceres anteriores, agravados pelas novas alegações apresentadas pelo cliente à Ouvidoria".

Atendendo ao pedido formulado pelo Ofício AGENERSA CODIR/MF nº. 29/16, apresenta a Concessionária correspondência, DIJUR-E nº. 462/16 de 09/05/16, juntando o histórico da ocorrência e, informando que "(...) O cliente solicitou em 03/11/2011 a viabilidade da ligação de gás, a Concessionária envidou os esforços necessários para atender a solicitação do cliente e não pode deixar de apontar que o estudo de rentabilidade e a oferta de coparticipação ao cliente não se consolidaram anteriormente em função da tramitação do processo regulatório E-12/020.439/2011".

Ressalta que "(...) buscou atender à solicitação da cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade. (...) Subsidiariamente, em linha com o princípio da eventualidade, pede-se que seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária em mitigar a incidência de casos semelhantes ao objeto dos presentes autos e pugna-se que, no máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

| | |
|--------------------------|--------------------|
| Serviço Público Estadual | |
| Processo nº | E-12/020.121/2012 |
| Data | 16/02/12 Fls.: 117 |
| Publicação | 43666566 |

Processo nº.: E-12/020/121/2012
Autuação: 16/02/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de ligação de gás. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 28 de junho de 2016

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de nº. 526382 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

A Ouvidoria desta Agência registra todo o histórico da reclamação sobre o não atendimento da CEG à solicitação de gás na residência do cliente, bem como, acrescenta o descaso da Concessionária com aquela serventia, relacionado ao tempo de resposta, além da recusa em prestar maiores esclarecimentos com relação ao ocorrido.

Em suas considerações, a CEG, comenta que o cliente solicitou ligação de gás em sua residência, em 03/11/11, porém, após estudos do caso, foi constatado pela Concessionária que o fornecimento de gás para o endereço foi considerado inviável, devido à necessidade de construção de 125 m de rede.

Salienta, ainda, a Concessionária que envidou os esforços necessários para atender a solicitação do cliente e, também, que não poderia deixar de apontar que o estudo de rentabilidade e a oferta de co-participação ao cliente não se consolidaram anteriormente em função da tramitação do processo regulatório E-12/020.439/2011, que trata do termo de compromisso e planilha para cálculo de viabilidade econômica para construção de rede e ramal.

A CAENE, em análise às considerações da Concessionária, informa que "(...) Quanto à participação junto com o cliente, insiste em citar o envio do termo de compromisso para construção de rede e ramal, bem como o modelo de estudo de viabilidade econômica e proposta de investimentos por parte dos clientes, para que a AGENERSA possa homologar a adoção do referido procedimento e o mesmo passasse a ser adotado pelas Concessionárias em linha com o entendimento do órgão regulador. Este assunto invocado pela Concessionária, já foi abordado em outros processos e ocorrências".



Por isso, considera a CAENE o descumprimento pela Concessionária da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão¹, dos prazos referentes ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A² e Instrução Normativa CODIR-IN-019/2011, de 16/05/11.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com a CAENE no sentido de considerar que a Concessionária não respeitou o prazo para atendimento do pleito do cliente, bem como o tratamento dispensado à Ouvidoria desta agência foi inadequado.

Em prosseguimento à instrução, a Ouvidora desta Agência, atendendo o despacho de minha assessoria, informa que, em contato com o cliente, confirmou que o mesmo não tem mais interesse em utilizar o Gás Natural.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária infringiu dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público.

Afirmo que aqui não se pretende, muito menos se deve, impor à Concessionária realizar ligações havendo inviabilidade econômica. Desejo ressaltar, sim, o não atendimento, bem como a ausência de esclarecimentos de forma adequada no prazo previsto contratualmente, tanto relacionado a nossa Ouvidoria quanto ao usuário.

¹ - 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 da tarifas.

² - **PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ◆ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ◆ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ◆ entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- ◆ orçamento de ramal, 72 horas;
- ◆ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ◆ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ◆ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- ◆ execução de ramais, 30 dias;
- ◆ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ◆ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado

| |
|-------------------------------|
| Serviço Público Estadual |
| Processo nº E-12/020.121/2012 |
| Data 16/02/12 Fls.: 119 |
| Rubrica de Janeiro 43666566 |

Em relação à alegação quanto, ainda não ter, àquela ocasião, atendido à ocorrência em análise, simplesmente, pelo fato de ter sido instaurado o processo regulatório E-12/020.439/2011, com o propósito de padronizar o modelo de estudo de viabilidade econômica e a proposta de investimentos por parte dos clientes, para mim é absolutamente descabida, pois o fato de a Concessionária submeter termo que irá assinar com seus futuros clientes à apreciação desta Agência não faz com que os pedidos de fornecimento sejam suspensos, considerando não haver obviamente previsão contratual ou legal para isso.

Sabe-se que o procedimento proposto, pela Concessionária, no regulatório acima citado e aprovado pelo Conselho-Diretor se tornou obrigatório a partir da data de sua homologação, não abrangendo, naturalmente, as situações pretéritas que não poderiam ficar sem solução ou mesmo aguardando o deslinde daqueles autos para serem solucionadas.

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria em tempo hábil (IN-CODIR Nº 019³), fato este confirmado por todos os setores técnicos desta Agência.

Desta forma, concordo com a CAENE e a Procuradoria, me direcionando pelo descumprimento de prazo contratual pela Concessionária, em relação ao atendimento do cliente, merecendo, em razão desta prática, a aplicação de penalidade.

Entendo que as penalidades que serão propostas encontram-se em um nível módico bastante razoável, considerando, para tanto, as hipóteses e o percentual¹ previsto no dispositivo em que se enquadra a conduta da Concessionária, visando, com essa medida, incentivá-la a buscar cada vez mais o aperfeiçoamento de seus serviços.

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido)

Prazo para resposta: 03 (três) dias;

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

1. 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".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

| |
|---------------------------------------|
| Serviço Público Estadual |
| Processo nº E-12/020.121/2012 |
| Data 16/02/12 Fls.: 120 |
| Rubrica: <i>[assinatura]</i> 43666566 |

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2011, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17⁴, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

III- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10^a do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, devido à resposta tardia à Ouvidoria desta Agência.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia (CAENE), que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

¹ Art. 14 - Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

GRUPO I - Até 0,01 % (um centésimo por cento);
GRUPO II - Até 0,04 % (quatro centésimos por cento);
GRUPO III - Até 0,07 % (sete centésimos por cento);
GRUPO IV - Até 0,10% (um décimo por cento).

⁴ Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a 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 ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

| |
|--------------------------------|
| Serviço Público Estadual |
| Processo nº E.12/020.121/2012 |
| Data 16/02/12 Fls.: 121 |
| Publicação de Janeiro 43666566 |

DELIBERAÇÃO AGENERSA nº 2932, DE 28 DE JUNHO DE 2016.

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

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020/121/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2011, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

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

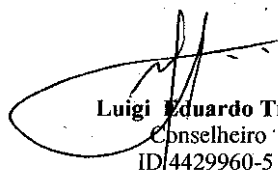
Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, devido à resposta tardia à Ouvidoria desta Agência.

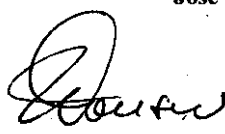
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia (CAENE), que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.


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

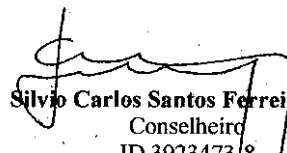
Rio de Janeiro, 28 de junho de 2016.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8