



Processo nº: E-12/003/97/2013
Data de autuação: 11/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA- solicitação de ligação de gás. Ocorrência 531840.
Sessão Regulatória: 22 de Setembro de 2016

RELATÓRIO

O presente processo, agora em fase de análise de cumprimento de deliberação, trata de reclamação do Sr. Marcelo Eduardo Camolesi Macedo sobre solicitação de instalação de gás no endereço Rua Santa Gláfila, 310, São Conrado, a qual não foi solucionada pela CEG.

O feito foi examinado pelo CODIR na Sessão Regulatória de 28 de novembro de 2013, tendo sido exarada a Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013¹, a qual determinou em seu art. 1º, que a CEG, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, apresentasse novo estudo de rentabilidade e que este refletisse o valor coerente para custo de instalação comunitária adequada para unidade unifamiliar. Após avaliação pela CAENE, caso houvesse a necessidade de co-participação do cliente, que a Concessionária apresentasse a proposta ao mesmo, no prazo de 05 (cinco) dias e, ato contínuo, enviasse comprovante do recebimento do cliente para ser anexado aos autos do presente processo e em seu art. 2º, que a Concessionária, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, em homenagem aos princípios contratuais de "Qualidade e Cortesia com os Consumidores", entrasse em contato com o cliente para informá-lo das providências que estão sendo

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1873 DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013. CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA – SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 531840. 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-12/003/97/2013, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Determinar que a Concessionária, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, apresente novo estudo de rentabilidade e que este reflita o valor coerente para custo de instalação comunitária adequada para unidade unifamiliar. Após avaliação pela CAENE, caso haja a necessidade de co-participação do cliente, que a Concessionária apresente a proposta ao mesmo, no prazo de 05 (cinco) dias e, ato contínuo, envie comprovante do recebimento do cliente para ser anexado aos autos do presente Processo. Art. 2º - Determinar que a Concessionária, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, em homenagem aos princípios contratuais de "Qualidade e Cortesia com os Consumidores", entre em contato com o cliente para informá-lo das providências que estão sendo tomadas a respeito de sua solicitação e, ato contínuo, envie comprovante deste contato para ser anexado aos autos do presente Processo. Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,005% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinada com o art. 16, III; art. 17, I; art. 18, I; art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007, pelo descumprimento da Cláusula Primeira, 63ª, Cláusula Quarta, 61ª, itens 1 e 4, Anexo II Parte 2 Item 13-A do Contrato de Concessão, bem como da Lei 8987/95, arts. 6º e 7º; Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPEI, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007. Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,0001% (um décimo 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. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência. Art. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPEI, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007. Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2013. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro-Presidente; LUIGI TROISI, Conselheiro-Reitor; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro.



tomadas a respeito de sua solicitação e, ato contínuo, enviasse comprovante deste contato para ser anexado aos autos do presente Processo.

Há de se ressaltar que a Concessionária interpôs recurso em face da Deliberação acima apontada, o qual foi apreciado na Sessão Regulatória de 30 de outubro de 2014, sendo editada a Deliberação AGENERSA nº 2225, com publicação no D.O. em 11 de novembro de 2014, com o conhecimento do recurso pelo Conselho Diretor, porém sem dar-lhe provimento.

De todo modo, em 19/12/2013, a CEG protocolou a Carta DIJUR-E-2477/13² nesta Agência Reguladora, informando que anexou os documentos comprobatórios referentes ao cumprimento da referida determinação. Esclareceu também que "(...) o interessado foi contatado e está ciente das adequações e demais obras que necessita realizar para deixar as instalações internas do imóvel aptas e, enfim, receber o fornecimento de gás.", e afirmou que cumpriu com as determinações contidas nos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013.

Instada³ a se manifestar, a CAENE⁴ solicita à CEG o encaminhamento dos documentos que comprovam o cumprimento dos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013. Em resposta, a Concessionária atravessa a Carta DIJUR-E-923/14⁵ informando que "(...) desde 18/12/2013 encontra-se nos autos [a] correspondência DIJUR-E-2477/13, enviada nesta data por e-mail a AGENERSA e protocolizada fisicamente em 19/12/2013, demonstrando [o] cumprimento dos arts. 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013."

A CAENE⁶ elabora parecer, o qual afirma que a Concessionária encaminhou a Carta DIJUR-E-2477/13⁷ apresentando os documentos a fim de comprovar o cumprimento da presente Deliberação. No que tange ao cumprimento do artigo 1º da mesma, aponta que "(...) a citada correspondência não traz o novo estudo de rentabilidade e ainda informa que 'o cliente iria construir caixa de proteção de acordo com as medidas 70cm altura, 60cm largura, 40cm [de] profundidade internas e acabadas (sic)", ressaltando que "não é possível identificar se a responsabilidade da construção da cabine de medidores cabe ao cliente, pois a Concessionária não apresenta o estudo de rentabilidade.", concluindo, que a

² DIJUR-E-2477/13² às fls. 116/127.

³ Fls. 130.

⁴ Fls. 131.

⁵ DIJUR-E-923/14⁵ às fls. 134.

⁶ Fls. 135/136.

⁷ DIJUR-E-2477/13⁷ às fls. 116/127.



Rubrica:

Carol Hastos Reis
Assessoria de Consultoria
AGENERSA
ID Funcional: 2554135-8

CEG não apresentou o estudo de rentabilidade conforme a determinação do art. 1º da presente Deliberação, não cumprindo-o.

Quanto ao cumprimento do art. 2º da Deliberação em questão, frisa a CAENE que "(...) a Concessionária apresenta documentos que comprovam que houve contato com o cliente no dia 17/12/2013, entretanto, não ficou caracterizado que a Concessionária informou ao cliente das providências que estavam sendo tomadas a respeito de sua solicitação(...)", entendendo que também não houve cumprimento quanto ao referido artigo.

A Procuradoria desta AGENERSA⁸ elabora parecer com base na documentação disposta nestes autos, bem como na manifestação apresentada pela CAENE⁹, ratificando todos os termos ali apontados pela Câmara Técnica de Energia, e opinando pelo não cumprimento da Concessionária aos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013.

Instada a se manifestar em razões finais, a Concessionária apresenta a Carta DIJUR-E-1313/14¹⁰ informando quanto ao art. 1º da presente Deliberação, que "determina o envio de proposta caso haja a necessidade de co-participação do cliente" e que "(...) não tendo sido solicitada coparticipação (sic) do cliente neste caso em específico, não há que se falar no envio de proposta, o que resultou na perda do objeto da determinação."

Em relação ao cumprimento do art. 2º da presente Deliberação, afirma a CEG "que determinou o estabelecimento de contato com o cliente para informá-lo das providências que estão sendo tomadas a respeito de sua solicitação", defendendo que "(...) a comprovação do contato encontra-se às fls. 118/127, com fotos do local e documentos assinados pelo próprio cliente, em que este foi cientificado a respeito das adequações e demais obras que necessita realizar para deixar as instalações internas do imóvel aptas para receber o fornecimento de gás, não restando espaço para ulteriores questionamentos diante de tão clara e evidente comprovação."

A Concessionária também se manifesta quanto ao comentário da CAENE à fl.135, de que "não é possível identificar se a responsabilidade da construção da cabine de medidores cabe ao cliente", trazendo aqui em sua integralidade, o item 8, do Capítulo II (Regulamento dos Serviços de Medição e Faturamento dos Serviços de Gás Canalizado), do RIP, para esclarecer que "(...) independentemente

⁸ Fls. 137/138.

⁹ Fls. 135/136.

¹⁰ Fls. 146/148.



dos termos do estudo de rentabilidade, é pacífica a responsabilidade do cliente sobre as instalações internas, como também quaisquer custos adicionais resultantes de, e atribuíveis a, presença, instalação e operação dos medidores."

Ao final de suas razões finais, salienta quanto à devida forma de cumprimento das determinações em tela, que agiu em consonância com os princípios dispostos na Cláusula Primeira, §3º, e que, sendo assim, *"encontra-se em pleno gozo do direito de agir com ampla liberdade seus negócios"*, ressaltando que atendeu *"em sua completude as determinações da AGENERSA atinentes aos arts. 1º e 2º da Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013"*, pleiteando, portanto, pela *"declaração de cumprimento dos arts. 1º e 2º da Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013."*

Instada a se manifestar novamente¹¹, a CAENE¹² elabora novo parecer apontando que a Concessionária utilizou fragmentos de forma a melhor lhe convir da seguinte frase da CAENE à fl.135: *"No entanto, não é possível identificar se a responsabilidade da construção de cabine de medidores cabe ao cliente, pois a Concessionária não apresenta o estudo de rentabilidade."* (grifo da CAENE)

Esclarece esta Câmara Técnica de Energia, que *"(...) o estudo de rentabilidade traz em seu contexto o campo de 'Instalações Comunitárias' onde é calculado o custo de construção das instalações comunitárias, sendo a cabine de medidores parte dela, necessárias (sic) para o fornecimento de gás ao cliente e como não foi apresentado o novo estudo de rentabilidade e nem esclarecido que o mesmo já não se fazia mais necessário, esta CAENE em seu parecer contido nas folhas 135 e 136, apontou não ser possível identificar se a responsabilidade da construção da cabine de medidores cabia ou não ao cliente. Pois, se estivesse contemplado no estudo de rentabilidade o custo das instalações comunitárias, seria de responsabilidade da Concessionária a construção da cabine de medidores e não ao cliente, em caso do cliente aceitar a coparticipação (sic)."*

Por fim, em análise das informações constantes nestes autos após o seu parecer anterior, a CAENE afirma que *"A Concessionária esclareceu na DJUR-E-1313/14, que não se faz mais necessário (sic) a coparticipação do cliente e[,] portanto[,] fica claro que a construção das instalações comunitárias, que inclui a cabine de medidores, ficam (sic) sob a responsabilidade do cliente"*, concluindo que a CEG *"(...) cumpriu os artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013."*

¹¹ Fls. 191; 200
¹² Fls. 201/204.



Instada a se manifestar¹³, a Concessionária apresenta a Carta DIJUR-E-1437/15¹⁴, na qual ressalta que "Conforme conclui parecer da CAENE (fls. 201/204), após os esclarecimentos prestados pela CEG na DIJUR-E-1313/2014 (fls.146/148) a Câmara Técnica opinou que sejam consideradas cumpridas as obrigações supracitadas", e reitera "(...) seus argumentos expostos na DIJUR-E-1313/2014 pois percebe-se inexistente qualquer desconformidade em seu poder no atendimento do caso em tela, ao passo que se observem atendidas em sua completude as determinações da AGENERSA atinentes aos arts. 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013.", concluindo que "(...) para o momento e certa de ter cumprido as determinações desta Agência, a Delegatária reforça seu pedido de declaração de cumprimento dos arts. 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013 (...).".

A Procuradoria desta AGENERSA, se manifesta emitindo um despacho¹⁵, no qual verifica a necessidade de alguns esclarecimentos da Ouvidoria desta AGENERSA e da CAENE, uma vez que afirma que "O objeto da discussão versa sobre a necessidade da elaboração do estudo de rentabilidade para a análise da viabilidade da ligação de gás solicitada. No entanto, a Concessionária, às fls. 146, afirmou a desnecessidade de co-participação do usuário. Consequentemente, ante a possibilidade da perda do objeto, é imperiosa a manifestação da Ouvidoria para saber se o gás do usuário foi ligado. Caso positivo, se houve alguma cobrança por parte da Concessionária.", e aponta que "(...)é importante que a CAENE busque junto à Delegatária a informação se houve ampliação da rede na área da residência do usuário. Caso positivo, se o usuário foi beneficiado pela ampliação; o que justificaria a desnecessidade da co-participação".

Em resposta aos questionamentos da Procuradoria desta AGENERSA, a Ouvidoria desta Agência anexa as cópias¹⁶ dos e-mails enviados ao cliente, informando o seguinte¹⁷: "Conforme solicitado, enviei email ao Sr. Marcelo Camolesi Macedo no dia 01/02/16, o qual foi reencaminhado em 02 e 04/02/16."; "Não tendo recebido nenhuma resposta, tentei contato telefônico com ele no dia de hoje, mas só consegui falar com sua esposa, que apenas informou que não há abastecimento de gás no imóvel."; "Também tentei contato através dos telefones móveis 98444.700 (não atende) e 98183.9844 (não completa)" e que, "Ao solicitar informações junto à Ouvidoria da Ceg, fui informada de que não há fornecimento de gás no endereço à Rua Santa Gláfrica, 310 - São Conrado.".

¹³ Fls. 208.

¹⁴ DIJUR-E-1437/15¹⁴ às fls. 215/217.

¹⁵ Fls. 220.

¹⁶ Fls. 223.

¹⁷ Fls. 222.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/97/2013

Data 11/01/13 Fls.: 311

Rubrica:

Carol Bastos Reis
Assessoria do Conselheiro
AGENERSA
ID Funcional: 2002410-8

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

Em manifestação a respeito da indagação trazida no item "ii" do Despacho da Procuradoria à fl.220, a CAENE informa¹⁸ que "(...) diferente da Ouvidoria todas as nossas ligações não foram atendidas [pelo cliente]".

Visando atender às formalidades processuais nestes autos, a Assessoria deste Gabinete requereu¹⁹ nova manifestação da CAENE²⁰ sobre os termos dos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013, sendo exposto o seguinte: "No parecer, desta CAENE, de folhas 201 a 204, havíamos chegado a conclusão de que os citados artigos haviam sido cumpridos, entretanto, retificamos o citado parecer, pois o artigo 1º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013, determina que a Concessionária deve apresentar o Estudo de Rentabilidade para análise desta CAENE e após a análise da Câmara, havendo necessidade de coparticipação do cliente[,] o estudo deve ser apresentado ao mesmo, ou seja, independente da necessidade de coparticipação do cliente a Concessionária deveria ter apresentado o estudo à esta CAENE, o que não ocorreu."

Nesse sentido, esta CAENE retifica parcialmente seu parecer anterior²¹, concluindo "que a Concessionária cumpriu o artigo 2º[,] e por não encaminhar o estudo de rentabilidade a esta CAENE, não cumpriu o artigo 1º."

Instada a se manifestar através do Ofício de fls. 053/2016²², enviado pela assessoria de meu Gabinete, a Concessionária CEG, em resposta, encaminha a Carta DIJUR-E-565/2016²³, ratificando todos os seus argumentos anteriormente defendidos, e acrescentando que a determinação contida no art. 1º da Deliberação "(...) condicionou o envio do estudo de rentabilidade à necessidade de coparticipação do cliente, portanto, não há que se falar no envio do mesmo à CAENE (...)".

À fl. 237, a Procuradoria desta AGENERSA emite despacho solicitando a opinião desta CAENE sobre o novo argumento apresentado pela CEG de que "(...) a dispensabilidade da coparticipação culminou na perda do objeto da determinação", sendo que, em resposta, a CAENE²⁴ esclarece que "na nova proposta apresentada pela Concessionária a apresentação do Estudo de Rentabilidade à CAENE deixou de ser eficaz, por não haver cobrança ao cliente. Porém, como já

¹⁸ Fls. 224.

¹⁹ Fls. 225.

²⁰ Fls. 226/227.

²¹ Fls. 201/204.

²² Fls. 232.

²³ Carta DIJUR-E-565/16 às fls.234/235.

²⁴ Fl. 238.



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-12/003/97 / 2013

Data 11/01/13 Fls. 312

Rubricar

Carol Bastos Reis
Assessora de Conselheiro
AGENERSA

Funcional: 2054130-8

esclarecido no parecer do Cliente a Concessionária deve apresentar o Estudo de Rentabilidade a esta CAENE, em cumprimento ao art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013."

Desse modo, a Procuradoria desta AGENERSA elabora novo parecer²⁵ frisando que "(...) se o Instrumento Concessivo não é observado por parte da Concessionária, compete à AGENERSA avaliar as causas desta infração e aplicar as sanções correspondentes, em homenagem ao Princípio da Prestação Adequada do Serviço Público, pressuposto norteador da Concessão."

Nesse sentido, esse Órgão Jurídico destaca que "A interpretação do art. 1º, feito à sua maneira (Concessionária CEG) não serve como salvo conduto para o não cumprimento dos exatos termos do que está disposto no referido artigo, não cabendo à mesma a sua inobservância ou observando-o, conforme sua conveniência.", entendendo que "(...) em que pese a dispensabilidade da coparticipação do cliente[,] tal fato não enseja a nosso ver, s.m.j., o descumprimento do artigo 1º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013, que determina a apresentação do estudo de rentabilidade à CAENE". Corrobora, por fim, com o último entendimento da CAENE.

Em 13/07/2016, a Procuradoria desta AGENERSA junta aos presentes autos os documentos constantes às fls. 243/269, e elabora um despacho²⁶ para esclarecimento a respeito do impacto/relação de tais documentos sobre o presente regulatório indagado, em resposta ao apontamento da Assessoria deste Gabinete²⁷.

Sendo assim, destaca esse Órgão Jurídico²⁸ que "Em 12/07/2016, foi recebido nesta Autarquia o Ofício PGE/PSP/MSCA nº 102/2016²⁹, (...), a respeito de ação judicial³⁰ movida pela Concessionária CEG em face desta AGENERSA (...)." e, devido a isso, que encaminha o processo "(...) para ciência e anotação da demanda judicial, ressaltando que, até a presente data, não há deferimento de tutela provisória de urgência que suspende a exigibilidade dos créditos impostos pelos artigos 3º e 5º da Deliberação AGENERSA nº 1.873/2013, mantida pela Deliberação AGENERSA nº 2.225/2014.", não havendo "(...) óbice ao prosseguimento e instrução dos autos, uma vez que o imprescindível acompanhamento judicial será feito no bojo dos Processos Administrativos correlatos (...)."

²⁵ Fl. 239/242.

²⁶ Fl. 273/274.

²⁷ Fl. 269.

²⁸ Fl. 273/274.

²⁹ Fl. 270.

³⁰ Ação Anulatória nº 0361669-51.2015.8.19.0001, Agravo de Instrumento nº 0028921-08.2016.8.19.0000, Fls. 243/269.




Em novas Razões Finais³¹, a Concessionária repisa os argumentos anteriormente apresentados.

Diante da necessidade de buscar maiores informações sobre a situação atual do reclamante, bem como o seu interesse em obter o fornecimento de gás pela CEG, a assessoria do meu Gabinete emite despacho³² encaminhando os autos à Ouvidoria dessa AGENERSA³³, que em resposta informa ter enviado emails ao Sr. Marcelo nos dias 11,12,15,16 e 17/08/16, obtendo em 15/08, os seguintes esclarecimentos do reclamante: "(...) ainda está faltando a caixa externa porque eu não sei quais são as especificações para a execução da mesma. (...)".

Em razão disso, esta Ouvidoria enviou um novo e-mail em 16/08, reencaminhado o mesmo em 17/08, com os seguintes questionamentos: "1) O Senhor ainda tem interesse na instalação do gás no imóvel, sem que haja necessidade de sua participação financeira na construção do Ramal Externo? 2) Há ainda alguma outra pendência mencionada em seu e-mail (...) (execução da caixa externa de responsabilidade do Senhor, é importante lembrar que deve ser cumprida para que a Ceg dê continuidade à execução do serviço. (...)). Como resposta, o reclamante apontou que: "1) Ainda tem interesse na instalação do gás no imóvel, sem que haja necessidade de sua participação financeira na construção do Ramal Externo; 2) Acredita que não haja mais pendência de responsabilidade da Ceg para essa instalação (mas ressaltou que não tem certeza); 3) Além disso, informou que está com dificuldade na execução da caixa externa, pois não sabe onde encontrar as informações técnicas (medidas, por exemplo) para sua construção."

Mediante o Ofício de fls. 305, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

³¹ Carta DIJUR-E-839/2016 às fls. 285/286.

³² Fls. 289.

³³ Fls. 290/295.



Serviço Público Estadual
 Processo nº E-12/003/97/2013
 Data 11/01/13 Fls.: 314

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

Rubrica: Carol Bastos Keio
 Assessor(a) de Conselho
 AGENERSA
 ID Funcional: 2054136-8

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

Processo nº : E-12/003/97/2013
 Data de autuação: 11/01/2013
 Concessionária: CEG
 Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA- solicitação de ligação de gás. Ocorrência 531840.
 Sessão Regulatória: 22 de Setembro de 2016

VOTO

O presente processo, agora em fase de análise de cumprimento de deliberação, trata de reclamação do Sr. Marcelo Eduardo Camolesi Macedo sobre solicitação de instalação de gás no endereço Rua Santa Gláfrica, 310, São Conrado, a qual não foi solucionada pela CEG.

O feito foi examinado pelo CODIR na Sessão Regulatória de 28 de novembro de 2013, tendo sido exarada a Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013¹, publicada no Diário Oficial em 13/12/2013, a qual determinou em seu art. 1º, que a CEG, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, apresentasse novo estudo de rentabilidade e que este refletisse o valor coerente para custo de instalação comunitária adequada para unidade unifamiliar. Após avaliação pela CAENE, caso houvesse a necessidade de co-participação do cliente, que a Concessionária apresentasse a proposta ao mesmo, no prazo de 05 (cinco) dias e, ato contínuo, enviasse comprovante do recebimento do cliente para ser anexado aos autos do presente processo e em seu art. 2º, que a Concessionária, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, em homenagem aos princípios contratuais de "Qualidade e Cortesia com os Consumidores", entrasse em contato com o cliente para informá-lo

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1873 DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013. CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA – SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 531840. 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-12/003/97/2013, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Determinar que a Concessionária, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, apresente novo estudo de rentabilidade e que este reflita o valor coerente para custo de instalação comunitária adequada para unidade unifamiliar. Após avaliação pela CAENE, caso haja a necessidade de co-participação do cliente, que a Concessionária apresente a proposta ao mesmo, no prazo de 05 (cinco) dias e, ato contínuo, envie comprovante do recebimento do cliente para ser anexado aos autos do presente Processo. Art. 2º - Determinar que a Concessionária, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação desta deliberação, em homenagem aos princípios contratuais de "Qualidade e Cortesia com os Consumidores", entre em contato com o cliente para informá-lo das providências que estão sendo tomadas a respeito de sua solicitação e, ato contínuo, envie comprovante deste contato para ser anexado aos autos do presente Processo; Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,005% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinada com o art. 16, III; art. 17, I; art. 18, I; art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, Cláusula Quarta, §1º, itens 1 e 4, Anexo II Parte 2 Item 13-A do Contrato de Concessão, bem como da Lei 8987/95, arts. 6º e 7º; Art. 4º - Determinar à Secretária Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPEP, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007; Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,0001% (um décimo 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. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência; Art. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPEP, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007; Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2013. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro-Presidente. LUIGI TROISI Conselheiro-Relator. MOACYR ALMEIDA FONSECA Conselheiro. ROOSEVELT BRASIL FONSECA Conselheiro. SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conselheiro.



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-12/003/97, 2013

Data 11/01/13 Fls.: 315

Rubrica: Carol Bastos Reis
Assessora de Conselheiro
AGENERSA

das providências que estão sendo tomadas a respeito de sua solicitação e, ato contínuo, enviasse comprovante deste contato para ser anexado aos autos do presente Processo.

Há de se ressaltar que a Concessionária interpôs recurso em face da Deliberação acima apontada, o qual foi apreciado na Sessão Regulatória de 30 de outubro de 2014, sendo editada a Deliberação AGENERSA nº 2225, com publicação no D.O. em 11 de novembro de 2014, com o conhecimento do recurso pelo Conselho Diretor, porém sem dar-lhe provimento.

Em 19/12/2013, a CEG se manifesta² apontando os documentos comprobatórios referentes ao cumprimento da referida determinação, e esclarecendo que contactou o interessado, e que o mesmo está ciente das adequações e demais obras necessárias para o seu fornecimento de gás. Ainda, afirma que cumpriu com as determinações contidas nos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013.

A CAENE³ em seu parecer, afirma que a Concessionária não apresentou o novo estudo de rentabilidade nos documentos apresentados em sua manifestação,⁴ e esclarece que sem a apresentação do estudo de rentabilidade não é possível identificar se a responsabilidade da construção da cabine de medidores cabe ao cliente. Destaca que a CEG não cumpriu com a determinação do art. 1º da presente Deliberação.

Quanto ao cumprimento do art. 2º da Deliberação em questão, esta CAENE ressalta que segundo os documentos apresentados pela CEG, não restou caracterizado que o cliente foi informado pela mesma das providências que estavam sendo tomadas sobre a sua solicitação, entendendo que a Concessionária também não cumpriu o referido artigo.

A Procuradoria desta AGENERSA⁵ elabora parecer, o qual ratifica todos os termos apontados pela Câmara Técnica de Energia.

Em razões finais⁶, a Concessionária alega que o art. 1º da presente Deliberação "determina o envio de proposta caso haja a necessidade de co-participação do cliente" e que como não houve a

² DUUR-E-2477/13² às fls. 116/127.
³ Fls. 135/136.
⁴ DUUR-E-2477/13³ às fls. 116/127.
⁵ Fls. 137/138.
⁶ DUUR-E-1313/14⁶ às fls. 146/148.



necessidade de participação deste, ela não enviou o estudo de rentabilidade, uma vez que tal artigo perdeu seu objeto.

Em relação ao art. 2º da presente Deliberação, afirma a Concessionária afirma que apresentou os documentos de fls. 118/127 e que estes demonstram que o cliente tomou ciência sobre a necessidade de realizar as demais adequações e obras para deixar suas instalações internas aptas para o recebimento do fornecimento de gás.

Finaliza, salientando que agiu em consonância com os princípios dispostos no Instrumento Concessivo e que, possui o direito de agir com ampla liberdade seus negócios. Conclui pelo cumprimento dos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA n° 1873/2013, pugnando pela declaração de cumprimento da presente Deliberação.

A CAENE⁷ elabora novo parecer, o qual destaca a afirmação da Concessionária de que não se faz mais necessária a coparticipação do cliente, motivo pelo qual entende que resta claro que a construção das instalações comunitárias, ficam sob a responsabilidade do cliente. Sendo assim, conclui pelo cumprimento dos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013.

Em manifestações da Concessionária⁸, esta reitera os seus argumentos anteriores e pugna para que seja declarado o cumprimento das determinações contidas nos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013.

A Procuradoria desta AGENERSA emite um despacho⁹ para esclarecimentos da Ouvidoria desta AGENERSA e da CAENE sobre a situação do cliente, uma vez que *"O objeto da discussão versa sobre a necessidade da elaboração do estudo de rentabilidade para a análise da viabilidade da ligação de gás solicitada. No entanto, a Concessionária, às fls. 146, afirmou a desnecessidade de coparticipação do usuário."*

Assim, em resposta à solicitação da Procuradoria desta AGENERSA, a Ouvidoria desta Agência¹⁰ anexou aos autos as cópias das tentativas de e-mails¹¹ enviados ao cliente, ressaltando que somente conseguiu contato telefônico com a sua esposa que afirmou que não havia abastecimento de

⁷ Fls. 201/204

⁸ Fls. 215/217.

⁹ Fls. 220.

¹⁰ Fls. 222.

¹¹ Fls. 223.



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-12/003/97 10/2013

Data 11/01/13 Fls. 317

Rubrica: Carol Bastos Reis
Assessoria de Conselheiro
AGENERSA
ID F. 2056126-8

gás no imóvel. Em contato com a Ouvidoria da CEG, também foi informada de que não há fornecimento de gás no endereço à Rua Santa Gláfrica, 310 - São Conrado.

Visando o atendimento às formalidades processuais nestes autos, a Assessoria deste Gabinete requereu nova manifestação da CAENE¹² sobre os termos dos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013, que em resposta, retificou parcialmente seu parecer anterior¹³, concluindo pelo cumprimento do art. 2º e pelo não cumprimento do artigo 1º da presente Deliberação, pois independente da necessidade de coparticipação do cliente a Concessionária deveria ter apresentado o estudo de rentabilidade à CAENE, o que não ocorreu.

Em manifestações¹⁴, a Concessionária CEG ratifica todos os seus argumentos anteriormente defendidos, acrescentando que a determinação contida no art. 1º da Deliberação condicionou o envio do estudo de rentabilidade à necessidade de coparticipação do cliente, não havendo que se falar no envio do mesmo à CAENE.

Esclarece ainda a Concessionária em relação à solicitação da Procuradoria desta AGENERSA¹⁵ para manifestação da CAENE sobre a "(...) a dispensabilidade da coparticipação culminou na perda do objeto da determinação", que "na nova proposta apresentada pela Concessionária a apresentação do Estudo de Rentabilidade à CAENE deixou de ser eficaz, por não haver cobrança ao cliente. Porém, como já esclarecido no parecer do Cliente a Concessionária deve apresentar o Estudo de Rentabilidade à esta CAENE, em cumprimento ao art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013."

Em novo parecer¹⁶, a Procuradoria desta AGENERSA destaca que se a Concessionária não observa o Instrumento Concessivo, compete a AGENERSA a avaliação das causas desta infração e a aplicação das sanções correspondentes, em homenagem ao Princípio da Prestação Adequada do Serviço Público, pressuposto norteador da Concessão.

Nesse sentido, frisa que "A interpretação do art. 1º, feito à sua maneira (Concessionária CEG) não serve como salvo conduto para o não cumprimento dos exatos termos do que está disposto no

¹² Fls. 226/227.

¹³ Fls. 201/204.

¹⁴ Carta DIJUR-E-565/2016 às fls. 234/235.

¹⁵ Fl. 237.

¹⁶ Fl. 239/242.



referido artigo, não cabendo à mesma a sua inobservância ou observando-o, conforme sua conveniência.", bem como constata que o fato da dispensabilidade da coparticipação do cliente, não justifica o descumprimento do artigo 1º da Deliberação AGENERSA n.º 1873/2013, que determina a apresentação do estudo de rentabilidade à CAENE, corroborando, assim, com o último parecer da CAENE.

Em novas razões finais¹⁷, a Concessionária retoma todos os seus argumentos anteriormente defendidos.

• Ocorre que diante da necessidade de buscar maiores informações sobre a situação atual do reclamante junto à CEG, bem como o seu interesse em obter o fornecimento de gás, requeri¹⁸ maiores esclarecimentos à Ouvidoria dessa AGENERSA¹⁹, que apresentou resposta do cliente por e-mail, afirmando que ainda está faltando a caixa externa, uma vez que não sabe quais são as especificações para a execução da mesma.

Em razão disso, esta Ouvidoria encaminha novo e-mail com indagações complementares ao reclamante, que responde as mesmas via telefone, conforme o seguinte: "1) Ainda tem interesse na instalação do gás no imóvel, sem que haja necessidade de sua participação financeira na construção do Ramal Externo; 2) Acredita que não haja mais pendência de responsabilidade da Ceg para essa instalação (mas ressaltou que não tem certeza); 3) Além disso, informou que está com dificuldade na execução da caixa externa, pois não sabe onde encontrar as informações técnicas (medidas, por exemplo) para sua construção."

Através do ofício de fls. 305 a Concessionária foi informada sobre a conclusão da instrução do presente regulatório bem como foi concedido prazo para que apresentasse suas razões finais, o que, até a presente data, não ocorreu.

No que diz respeito ao cumprimento do art. 1º da Deliberação n.º 1873/2013, o qual determinou que a Concessionária no prazo de 03 (três) dias a contar da publicação da presente, apresentasse novo estudo de rentabilidade e que este refletisse o valor coerente para custo de instalação comunitária adequada para unidade unifamiliar, sendo que, após avaliação pela CAENE, caso houvesse a

¹⁷ Carta DI/UR-E-839/2016 às fls. 285/286.

¹⁸ Fls. 289.

¹⁹ Fls. 290/295.



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-12/003/97/2013

Data 11/01/13 Fls. 399

Assessora de Conselheiro
AGENERSA
ID Funcional: 2054136-8

necessidade de co-participação do cliente, a Concessionária apresentasse a proposta ao mesmo, no prazo de 05 (cinco) dias e, ato contínuo, enviasse comprovante do recebimento do cliente para ser anexado aos autos do presente processo. Ao analisar os autos verifico que a CEG, ao deixar de apresentar o novo estudo de rentabilidade, não cumpriu com a referida obrigação de fazer. Para tanto, apresentou o argumento de que a determinação do artigo perdeu seu objeto uma vez que é desnecessária a cóparticipação do cliente. Ocorre que a Concessionária não dispõe de liberdade de interpretação das determinações impostas por este ente regulador. Sendo assim, com base nos últimos entendimentos da CAENE e da Procuradoria desta AGENERSA, constato o descumprimento à Cláusula Dez, Inciso I, do Contrato de Concessão. Entretanto, pelo fato de não mais haver necessidade de co-participação do cliente, entendo por prejudicado o art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013.

Destaco, diante da informação trazida pela Ouvidoria desta AGENERSA de que o reclamante ainda possui interesse na ligação do serviço de fornecimento de gás em sua unidade, a necessidade de baixar o processo em diligência, para que seja realizada a imediata vistoria pela Concessionária CEG no imóvel do reclamante, emitindo um termo identificando e informando quais as pendências de responsabilidade do cliente a fim de possibilitar a execução da ligação pela Concessionária, com a comprovação efetiva nos autos do cumprimento das aludidas obrigações, em prazo de até 05 (cinco) dias da data da publicação.

Quanto à análise do cumprimento do art. 2º, que determina que a Concessionária, no prazo de 03 (três) dias a contar da data de publicação da deliberação em exame, entrasse em contato com o cliente para informá-lo das providências então sendo tomadas a respeito de sua solicitação e, ato contínuo, enviasse comprovante deste contato para ser anexado aos autos do presente processo, atesto que a CEG trouxe aos autos os documentos comprobatórios do cumprimento desta obrigação nos termos do artigo em questão.

Diante do exposto, tendo em vista os documentos constantes dos autos e com base nos últimos pareceres da CAENE e da Procuradoria, proponho ao Conselho Diretor:

- Considerar prejudicado o art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013;



- Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o artigo 2º da Deliberação AGENERSA da Deliberação nº1873/2013, integrada pela Deliberação AGENERSA nº 2225, de 30 de outubro de 2014;
- Determinar a baixa do processo em diligência, para que seja realizada a imediata vistoria pela Concessionária CEG no imóvel do reclamante, emitindo um termo identificando e informando quais as pendências de responsabilidade do cliente a fim de possibilitar a execução da ligação pela Concessionária, com a comprovação efetiva nos autos do cumprimento das aludidas obrigações, em prazo de até 05 (cinco) dias a contar da publicação desta Deliberação;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento da Cláusula Dez, Inciso I, do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima c/c artigo 19, IV, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, pelo descumprimento da obrigação de fazer estabelecida no art. 1º da Deliberação AGENERSA nº1873/2013, integrada pela Deliberação AGENERSA nº 2225, de 30 de outubro de 2014;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2970

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/97/2013
Data 11/01/13 Fls. 322
Carol Bastos Reis
Assessora de Conselheiro
AGENERSA
ID Funcional: 2054126-8

, DE 22 DE SETEMBRO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA- solicitação de ligação de gás. Ocorrência 531840.

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-12/003/97/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

- Art. 1º -** Considerar prejudicado o art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1873/2013;
- Art. 2º -** Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o artigo 2º da Deliberação AGENERSA da Deliberação nº1873/2013, integrada pela Deliberação AGENERSA nº 2225, de 30 de outubro de 2014;
- Art. 3º -** Determinar a baixa do processo em diligência, para que seja realizada a imediata vistoria pela Concessionária CEG no imóvel do reclamante, emitindo um termo identificando e informando quais as pendências de responsabilidade do cliente a fim de possibilitar a execução da ligação pela Concessionária, com a comprovação efetiva nos autos do cumprimento das aludidas obrigações, em prazo de até 05 (cinco) dias a contar da publicação desta Deliberação;
- Art. 4º -** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento da Cláusula Dez, Inciso I, do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima c/c artigo 19, IV, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, pelo descumprimento da obrigação de fazer estabelecida no art. 1º da Deliberação AGENERSA nº1873/2013, integrada pela Deliberação AGENERSA nº 2225, de 30 de outubro de 2014;
- Art. 5º -** Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.
- Art. 6º -** Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2016.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


LUIGJEDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro
ID 44082940


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738