



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/481/2014
Data	24/09/14 Fls.: 56
Rubrica:	Diogo da Silva Netto
	ID nº 4028834-0

Processo nº.: E-12/003.481/2014.
Data de autuação: 04/09/2014.
Concessionária: CEG RIO.
Assunto: OCORRÊNCIA n.º 546834 - CONCESSIONÁRIA CEG RIO.
Sessão Regulatória: 19/06/2015.

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 165/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 546834, que versa sobre demora no atendimento ao pedido de fornecimento de gás realizado pelo Sr. Gledson Braga, em abril de 2014, para o seu estabelecimento comercial localizado em Rio das Ostras/RJ.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento inserido às fls. 05/06, o usuário solicitou o fornecimento de gás em abril de 2014. Por não obter o fornecimento de gás da CEG RIO, buscou a Ouvidoria desta AGENERSA em 04/08/2014, data em que a reclamação foi encaminhada a Concessionária.

Em 07/08/2014, a Ouvidoria desta Agência recebeu resposta da Concessionária informando que *"...o endereço pertence à cidade de Rio das Ostras, e neste ponto não tem rede de abastecimento de gás."* Acrescentou, ainda, que identificou *"...uma falha da empresa parceira (Construtora Fluminense) em conduzir o processo de informação de abastecimento a este cliente e faremos o possível para reparar esta situação em menor tempo possível!"*

Fornecimento foi liberado em 19/08/2014, conforme informação da própria Concessionária.

Posteriormente, através de ofício², foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG RIO.

¹Fls. 03 - *"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 546834, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 04/08/14 para tratar de reclamação do Sr. Gledson Braga sobre a demora na ligação do gás em seu estabelecimento comercial, solicitada desde abril/2014."(...)"*

²Fls. 08 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 540/2014.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº E-12/00314811/0014	
Data 09/10/14	Fls.: 57
Rubrica:	Assessor Especial
	ID nº 44270540

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 459, de 09/10/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria, razão pela qual foi remetido a CAENE para prosseguimento na instrução.

Em atendimento a solicitação da CAENE⁴, a CEG RIO, através da carta DIJUR-E-2019/14, apresentou o registro da ocorrência no seu sistema.

A CAENE, após análise dos autos se manifestou:

“O presente processo trata da Ocorrência 546834, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA.

Analisamos o histórico da ocorrência constate nas folhas 03 e 04, histórico de atendimento constante nas folhas 5 e 6, e DIJUR-E-2019/14 nas folhas 15,16 e 17, e temos os seguintes pontos a considerar:

- No dia 22/03/14, Cliente inicio contato com o agente comercial da empresa Construtora Fluminense;*
- no dia 27/03/, foi solicitado o estudo de rentabilidade ao Sr. Alexandre Duarte, Gestor da CEG;*
- No dia 04/04/14, o Cliente entro em contato com o agente comercial da Concessionária cobrando uma resposta quanto ao estudo de rentabilidade;*
- No dia 14/04/14, o agente comercial da Concessionária solicitou ao cliente toda documentação que seria necessária;*
- No dia 22/04/14, em reunião na CEG com presença da Responsável pela delegatária, Priscila Gonçalves, Nathalia (responsável pela gestão de comércios), Sr. Marcio Peres (Gerente de contratos da Construtora Fluminense) e o agente comercial Ronaldo Fernandes, foi novamente rodado o estudo de rentabilidade (pela Nathalia) e assim aprovado o mesmo para execução da obra;*

³ Fls. 09.

⁴ Ofício CAENE n.º 156/14, de 05/11/2014.



Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003481/2014
Data 24/07/14 Fls.: 58
Assessoria: [assinatura] Assessor Especial
ID nº 4422954-0

- No dia 28/04/14, o cliente enviou por e-mail a documentação solicitada anteriormente;
- No dia 22/05/14, foram enviados os dados para envio do orçamento para execução da instalação interna;
- No dia 06/06/14, o cliente enviou o comprovante de depósito referente ao orçamento;
- No dia 10/06/14, foi feita a instalação interna do cliente;
- No dia 08/07/14, o TPO (Termo de Pedido de Obra) foi enviado;
- No dia 27/07/14, a RRT foi confeccionada e enviada ao mesmo;
- No dia 05/08/14, foi realizada a vistoria, pela ECC Construtora Fluminense que verificou que o ambiente está devidamente adequado e Cabine de medidor realizada.
- Ainda no dia 05/08/14, assinatura da proposta.

A concessionária poderia ter entrado com o pedido de licenciamento logo após o cliente manifestar o pedido de fornecimento de gás, mesmo com o cliente tendo que executar a obra de ramal interno. Antevendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso o cliente não estivesse apto para sua ligação a concessionária poderia suspender a execução do ramal. Agindo dessa forma citada estaria envidando os esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão, Anexo II, parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente.

Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para a construção de ramal que é estipulado no contrato de concessão em 30 dias. Prazo este que a concessionária negligência claramente. Sendo, assim a



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-18/003/481/2014
Data 04/09/14 Fls.: 59
Rubrica

concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Fica ainda a Concessionária obrigada a informar a esta CAENE, através de documentos comprobatórios, se assim como manda o contrato de concessão no Anexo II, Parte 1, Item 1, o cadastro de rede está devidamente atualizado na Região citada na ocorrência."

Em manifestações prévias, a Concessionária CEG RIO, através da Carta DIJUR-E 180/15, sustentou:

"(...)

Em seu parecer (fls. 18/20) a CAENE alegou que houve demora na prestação sustentando que esta Concessionária deveria dar entrada no pedido de licenciamento logo após a vistoria, apesar de qualquer pendência necessária. No entanto, o caso em tela, não trata de uma simples pendência para início da construção do ramal, mas sim da elaboração de orçamentos e estudos para que houvesse a aprovação prévia do cliente.

Nesse diapasão, em diversos momentos do atendimento, o cliente demorou dias para atender as solicitações da Concessionária, ou dar seu aval para que a mesma pudesse prosseguir com o devido processo para construção do ramal.

Ademais, coube a Concessionária aguardar a licença da Prefeitura para que pudesse iniciar a construção do ramal.

Nesse esteio, cumpre nos informar que, a despeito dos atrasos ocasionados pela espera do contrato do cliente para fornecer documentos e aprovar o orçamento, além da longa espera pela liberação da licença de construção do ramal por parte da prefeitura, no dia 19/08/2014 o fornecimento foi liberado, em



Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.481/180/14
Data 09/09/14 Fls.: 60
Subscrição: [assinatura]
Assessoria Especial
ID nº 44216144

razão de a Concessionária envidar todos os esforços para atender à solicitação do cliente.

Desta forma o retardamento na construção do ramal e na ligação se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, por tanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas.

sendo assim, rechaçamos o atual entendimento exarado pela Câmara Técnica, visto que a Concessionária, em prazo arrazoado deu andamento as tratativas necessárias ao abastecimento do cliente, em todos os procedimentos que estavam dentro de sua competência.

Portanto, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG RIO, por ter envidado em prazo arrazoado, mesmo com as adversidades apresentadas, os esforços necessários ao atendimento da solicitação do cliente.

(...)" (Grifos no original)

A Procuradoria, por seu turno, concluiu⁵:

"(...)

A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e conseqüências, tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas da prestação do serviço.

No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando em conformidade com os princípios da eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. Também não cumpriu o prazo de atendimento insculpido no Anexo

⁵ Fls. 28/29.





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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003.481/2014
Data	04/10/2014
Fls.	61
Rubrica:	
Associação Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro	
ID nº 4422634-0	

II, Parte 2, item 13-A, do mesmo instrumento concessivo e ainda descumpriu o §1º, item 13 da Cláusula 4ª, pois não prestou contas à AGENERSA.

Verifica-se, por conseguinte, que houve responsabilidade da Concessionária CEGRIO, e conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão.

As manifestações da Delegatária, não ilidem sua responsabilidade no evento, conforme histórico do atendimento e demais documentos, que nos mostram as desconformidades verificadas, inclusive com a própria participação da Concessionária nas suas manifestações. O documento da Concessionária de fls. 27/29, não apresentou fatos modificadores, capazes de ilidir a documentação comprobatória das irregularidades verificadas no processo em comento.

Houve sim, a comprovação da má prestação do serviço, pois a mesma extrapolou o tempo máximo para a construção do ramal estipulado no Contrato de Concessão, que é de 30 (trinta) dias.

Registre-se o trecho do parecer da CAENE, às fls. 19.

'A concessionária poderia ter entrado com o pedido de licenciamento logo após o cliente manifestado pedido de fornecimento de gás, mesmo com o cliente tendo que executar obra do ramal interno. Antevendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso o cliente não estivesse apto para a sua ligação a concessionária podia suspender a execução do ramal. Agindo dessa forma citada estaria envidando esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão. Anexo II, parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente.'

Tais assertivas também respondem aos argumentos lançados pela Concessionária CEG RIO em sua manifestação de fls. 27/29.



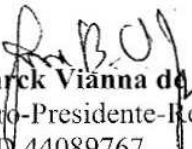
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12.003.181/2014
Data: 24/09/14 Fis.: 68
Assessor Especial
ID nº 4022684-0

Isto posto, é com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativos, esta Procuradoria opina 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 e Anexo II, Parte 2, item 13-A e Cláusula 4º. §1º, Item 13."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 61/2015⁶, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez reiterando os termos das manifestações anteriores.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

⁶ Fls.49.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003.481/2014
Data	04/09/14
Fls.	63
Rubrica:	Tiago da Silva Marro
	Assessor Especial
	ID nº 44128940

Processo nº. : E-12/003.481/2014.
Data de autuação: 04/09/2014.
Concessionária: CEG RIO.
Assunto: OCORRÊNCIA n.º 546834 - CONCESSIONÁRIA CEG RIO.
Sessão Regulatória: 19/06/2015.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência n.º 546834, que versa sobre demora no atendimento à solicitação de fornecimento de gás realizada pelo Sr. Gleidson Braga, em abril de 2014, para o seu estabelecimento comercial localizado em Rio das Ostras/RJ.

Conforme se depreende dos autos, especificamente na CI AGENERSA/OUVID n.º 165/2014 - fls. 03, o usuário solicitou o fornecimento de gás em abril de 2014 e a Concessionária, após término da construção do ramal, em 19/08/2014 liberou o fornecimento.

Levando em conta a data de solicitação de fornecimento de gás realizada pelo usuário - abril/2014 -, bem como a data em que a Concessionária terminou as obras de construção de ramal e liberou o fornecimento - 19/08/2014 -, é possível verificar o transcurso de, aproximadamente, 4 (quatro) meses.

Nesse sentido, a CAENE concluiu pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A- Construção de Ramal em de rede de distribuição já existente, bem como, da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência.

A Concessionária CEG RIO discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria, alegando para tanto que a reclamação foi devidamente atendida e que restou comprovada a eficiência da Concessionária na execução do Serviço Público concedido.

Acrescentou, a Concessionária, que parte do atraso se deu pela espera na liberação da licença para construção do ramal, todavia não produziu provas nesse sentido.

Por fim, a CEG RIO alegou que o usuário demorou dias para realização de procedimentos junto à Concessionária, o que, no seu entendimento, justificaria parte do atraso na construção do ramal e liberação do fornecimento de gás, todavia tal argumento não merece



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003481/2014
Data 24/08/14 Pgs.: 64
Rubrica


prosperar, uma vez que um suposto atraso de dias por parte do usuário não fundamenta a demora de meses da CEG RIO para fornecer o gás.

Nesse sentido, resta claro que a Concessionária CEG RIO atuou em detrimento do prazo previsto pelo Contrato de Concessão para atendimento do pedido de fornecimento de gás, como bem apontado pela CAENE e Procuradoria, sendo certo de que tal fornecimento só se deu em 19/08/2014 por conta da demora na execução do serviço.

Desta feita, após análise dos autos e levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria desta AGENERSA, utilizo-me dos princípios da razoabilidade/proporcionalidade para sugerir ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG RIO, penalidade de multa de 0,0002 (dois décimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no fornecimento de gás solicitado pelo usuário na ocorrência n.º 546834, descumprindo, assim, o prazo do Anexo II, Parte 2, item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos artigos 18, I e 17, VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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

Serviços Público Estadual
 Proc. n.º E-12/003.481/130.14
 Data 29/06/14 Fls.: 65
 Rubrica: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2570

DE 19 DE JUNHO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRÊNCIA N.º
 546834 - CONCESSIONÁRIA CEG RIO.**

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/003.481/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO penalidade de multa de 0,0002 (dois décimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no fornecimento de gás solicitado pelo usuário na ocorrência n.º 546834, descumprindo, assim, o prazo do Anexo II, Parte 2, item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos artigos 18, I e 17, VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e a CAPEP, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2015.

José Bismarck Vianna de Souza
 Conselheiro-Presidente-Relator
 ID 44089767

Roosevelt Brasil Fonseca
 Conselheiro
 ID 44082940

Silvio Carlos Santos Ferreira
 Conselheiro
 ID 39234738

Luigi Eduardo Troisi
 Conselheiro
 ID 44299605

Moacyr Almeida Fonseca
 Conselheiro
 ID 43568076