

CONCESSIONÁRIA CEG – INSTALAÇÃO E
FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL –
RESIDENCIAL.

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-12/020.49 2/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, inciso III, e no art. 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

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

Art. 3º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, em razão do não atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

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

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

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Revisora
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.492/2010
Autuação: 10/12/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Instalação e Fornecimento de Gás
Natural - Residencial - Ocorrência
518039 - Paulo Roberto Pires Coelho
Sessão Regulatória: 28 de julho de 2011

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ SECEX nº. 296, de 10/12/10, em razão da CI OUVID N°. 137/10, de 07/12/10, que trata da ocorrência de nº. 518039 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 11/11/10, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde agosto de 2009.

Na comunicação interna acima registrada, a Ouvidora informa que "(...) O cliente fez a solicitação de instalação junto à CEG em agosto de 2009, mas ainda não teve seu gás ligado, o que está lhe causando enormes transtornos e prejuízos, já que mora no local, mesmo sem o gás. (...) Informa que toda a instalação interna já foi aprovada pela Companhia, mas que a CEG disse que seu medidor não podia ser instalado porque o ramal da calçada estava interrompido" e que "(...) quando entra em contato com a Concessionária, é informado de que não sabem o motivo pelo qual o problema ainda não foi resolvido, e pedem para que ele continue aguardando".

Acrescenta a Ouvidoria que o "(...) Cliente informa que entrou com uma ação na justiça, chegando até mesmo a levar uma ordem judicial pessoalmente à CEG, mas ainda assim não teve seu problema solucionado". Assevera que "(...) Vem entrando em contato conosco para saber de sua resposta, mas, embora eu tenha pedido à CEG informações sobre o motivo da demora nesse atendimento, e solicitado urgência na resposta, até hoje não recebi sequer um status do andamento desse processo". Conclui que "(...) fica claro o descaso da Concessionária com o pedido de mais este cliente, efetuado junto à Companhia há mais de um ano e até hoje sem nenhuma resposta".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 586 de 14/12/10, informando à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 17/12/10, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria, para ciência e pronunciamento.

A Ouvidoria desta Agência, em 20/12/10, informa que a CEG não se manifestou a respeito da ocorrência e que não há qualquer informação nova. 

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 20/12/10, pela Secretaria Executiva à CAENE, para ciência e pronunciamento.

A Câmara Técnica de Energia, em 21/12/10, ofereceu seu parecer informando que "(...) O cliente solicitou a religação de gás em sua residência, em 31/08/09, sendo que até 20/12/10 (...) a CEG não se manifestou a respeito desta ocorrência, nº 518039, ou seja, nada foi resolvido c/referência à solicitação do cliente". Acrescenta que "(...) Trata-se de descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13 – Prazo de atendimento aos usuários – A) Serviços obrigatórios. (...) A concessionária, a nosso ver está sujeita às penalidades previstas no Contrato de Concessão"

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº 218, de 13/01/11, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado ao meu Gabinete em 17/01/11.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 11/11 em 02/02/11, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Em atenção à solicitação CEG DIJUR-E-0186/11, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX 103 à Concessionária, em 09/02/11, encaminhando cópia integral do presente processo.

Às fls. 19/21, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-0226/11, de 14/02/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 11/11 de 02/01/11, esclarecendo que "(...) Em razão da solicitação, a equipe da Concessionária, realizou diversas avaliações do endereço, concluindo que somente é viável a instalação do consumidor, com a captação de mais clientes no local, senão, não há rentabilidade, o que tornaria a obra para a instalação do ramal extremamente custosa e inviável para a CEG, com ônus para o sistema de distribuição de gás canalizado".

Acrescenta a CEG que "(...) No caso em tela, a inviabilidade para atender ao pedido do consumidor se deu em razão da inviabilidade econômica, pois a Concessionária ao ter que instalar novo ramal para poder atender um único e determinado cliente residencial, terá que levar em consideração o volume de gás consumido, sendo no caso do reclamante, uma única residência". E que "(...) Logo, a instalação de um novo ramal para atender apenas ao reclamante, traria um ônus para a Concessionária não previsto no Contrato de Concessão, o que iria afetar o equilíbrio econômico-financeiro deste, pois não há rentabilidade".

Assevera a Concessionária que "(...) De acordo com os ensinamentos de Hely Lopes Meirelles "o contrato administrativo, por parte da Administração, destina-se ao atendimento das necessidades públicas, mas por parte do contratado objetiva um lucro, através da remuneração consubstanciada nas cláusulas econômicas e financeiras. Esse lucro há que ser assegurado nos termos iniciais do ajuste, durante a execução do contrato, em sua plenitude, mesmo que a Administração se veja compelida a modificar o projeto, ou o modo e forma de prestação contratual, para melhor adequação às exigências do serviço público".



Por fim, pugna a Concessionária pelo acolhimento de suas razões, de modo a não ser aplicada qualquer penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo.

Em 15/02/11, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada pela Concessionária.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que "(...) Foram previsto 19,2 milhões de reais em investimento em ramal na segunda revisão quinquenal da CEG" e que no "(...) Contrato de Concessão da CEG - CLAUSULA QUARTA OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONARIA, onde a CONCESSIONARIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados. E no §1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONARIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a: item (1) atender novos pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade de acordo com as taxas previstas no 9º, da Cláusula SÉTIMA abaixo, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, podendo a CONCESSIONARIA deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria prima ou ameaça à segurança, e naquelas em que seja obrigada a realizar investimentos., por ela não previstos, no sistema de distribuição; fica desde já austado que, caso se faça necessária a participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento, tal participação ficará limitada a 90% (noventa por cento) do total do investimento, visando sempre atingir as condições de rentabilidade acima referidas (q.n.);

Acrescenta a CAENE que "(...) no presente processo não é necessário a execução de um ramal novo e sim apenas interligação do ramal existente no passeio, segundo informação dada pelo técnico da CEG ao cliente; (...)Que houve mandato judicial entregue na loja da CEG com obrigação de fazer; e que "(...) na rua já existe rede a muitas décadas instaladas.

Frisa a Câmara Técnica que "(...) a Concessão do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado no Estado do Rio de Janeiro, tem por objetivo a universalização deste serviço"; e que "(...) a própria CEG em diversas investidas aos clientes se utiliza o que determina o DECRETO N° 897, de 21 de setembro de 1976".

Por fim, (...) Cai por terra toda a afirmação de que este ramal provocaria o desequilíbrio financeiro do contrato por tais investimentos não estarem previsto no Contrato de Concessão, por não atenderem as rentabilidades atuais. (...) Na verdade a Concessionária não cumpriu nenhum dos pontos acima mencionados, estando totalmente contra aos aspectos contratuais estabelecidos e bem como ao objetivo da universalização do serviço de gás canalizado." 

Conclui a CAENE que "(...) Desta forma cabem a Concessionária as penalidades previstas pelo descumprimento de: Contrato de Concessão Cláusula Quarta §1º. Item 1; CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO — CEG - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PARTE 2— SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO — item 13. Prazo de Atendimento aos Usuários alínea (A) Serviços Obrigatórios item - execução de ramais, 30 dias, incluído o prazo de licenciamento das municipalidades. (...) Agravado pelo não atendimento as solicitações da Ouvidoria".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 06/04/11, para que essa serventia contate o cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e considerando a decisão Judicial que determinou a instalação e fornecimento de Gás Natural em sua residência.

Em 08/04/11, foi acostado ao presente processo o despacho da OUVIDORIA informando que "(...) em 07/04/11, enviei e-mail ao Sr. Paulo Roberto Pires Coelho, solicitando confirmação se o problema foi devidamente atendido pela Concessionária. Na mesma data, recebi a resposta do cliente de que o problema persiste, já que a CEG não só descumpriu a ordem judicial para instalar seu medidor, como também não atendeu à Agência Reguladora.

Em 08/04/11 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto ao inteiro teor do mesmo.

Às fls. 37/39, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, em 13/06/11, registrando que "(...) A CEG em sua defesa informa que a não instalação do gás se deu porque os estudos de viabilidade econômica revelaram um potencial prejuízo para a mesma, impactando assim o equilíbrio econômico-financeiro, apesar da eloquência da mesma em sua impugnação, suas razões não devem ser acolhidas, pois não foi apresentado nos autos nenhuma prova do potencial prejuízo citado".

Por fim, acrescenta "(...) que a concessionária ignorou completamente o pleito da Ouvidoria desta agência reguladora no sentido de conseguir informações sobre o caso em tela". Conclui que "(...) corroboramos com o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da Concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 63/11, em 17/06/11, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 49, foi acostado ao processo correspondência DIJUR-E-1303/11, de 29/06/11, da Concessionária CEG, em resposta ofício AGENERSA/MF nº63/11, solicitando dilação de prazo de 15 (quinze) dias para apresentação de suas considerações.

Em atenção à solicitação CEG DIJUR-E-1303/11, foi acostado cópia do email estendendo o prazo até o dia 11/07/11, para a Concessionária apresentar suas considerações finais. 

Em 11/07/11, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, quais sejam "(...) Não obstante a inexistência de viabilidade econômica do endereço no qual o cliente reside, conforme já esclarecido pela CEG, tendo em vista a existência de determinação judicial de fornecimento de gás para o mesmo, a Concessionária informa que dará início às obras de execução do ramal no dia 12/07/2011".

A consultora técnica da Concessionária, Sra. Gleizer Rocha, através da mensagem, via e-mail, de 19/07/11, informa à CAENE que "(...) Obra concluída na Rua Mineira, 31, Térreo 01; que o cliente fará a conversão de seus aparelhos com particular, e que providenciará a porta da caixa de medidor; não foi dada nenhuma previsão de quando fará o serviço, mas informou que entrará em contato com a Concessionária assim que estiver executado os serviços".

Em 17/06/11, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 61/11 ao cliente dando ciência do presente processo e disponibilizando prazo para pronunciamento, porém, não houve por parte do reclamante qualquer manifestação formal.

Entretanto, em 21/07/11, através de informações obtidas da Ouvidoria desta Agência, via contato telefônico com o cliente, este esclareceu que a obra foi concluída e que se encontra satisfeito com a resolução de sua ocorrência.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: **E-12/020.492/2010**
Autuação: **10/12/2010**
Concessionária: **CEG**
Assunto: **Instalação e Fornecimento de Gás Natural - Residencial - Ocorrência 518039 - Paulo Roberto Pires Coelho**
Sessão Regulatória: **28 de julho de 2011**

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da CI OUVID N°. 137/10, de 07/12/10, para avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG, através da ocorrência registrada na ouvidoria desta Agência sob o nº. 518039, em 11/11/10, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde agosto de 2009.

Na comunicação interna acima informada, a Ouvidora esclarece que o cliente fez a solicitação de instalação junto à CEG em agosto de 2009, mas ainda não teve seu gás ligado, o que vem lhe causando enormes transtornos e prejuízos, considerando já residir no local, mesmo sem o gás. Registra que toda a instalação interna de sua unidade já foi aprovada pela Companhia, mas que a CEG disse que seu medidor não podia ser instalado porque o ramal da calçada estava interrompido e que quando entra em contato com a Concessionária, lhe é informado de que não sabem o motivo pelo qual o problema ainda não foi resolvido, e pedem para que ele continue aguardando.

Narra, ainda, que o cliente ingressou com ação na justiça, chegando até mesmo a levar uma ordem judicial pessoalmente à CEG, mas ainda assim não teve seu problema solucionado.

Observa a Ouvidoria, que buscou esclarecimentos junto à Concessionária para saber o motivo da demora nesse atendimento, solicitando urgência na resposta, porém, não obteve sequer um status do andamento desse processo.

A CAENE, em seu pronunciamento, destaca o total descumprimento do Contrato Concessão da Cláusula Quarta – Obrigações da Concessionária¹ do Contrato de Concessão.

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

Observa, ainda, o descumprimento do Contrato de Concessão, qual seja "(...) No Anexo II do Contrato de Concessão - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS, PARTE 2— SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO — item (13). Prazo de Atendimento aos Usuários, alínea (A) Serviços Obrigatórios, está determinado que: orçamento de ramal, deve ser em 72 horas; aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas; vistoria de instalações internas, 72 horas; e execução de ramais, 30 dias".

Em suas considerações, a Concessionária, afirma que "(...) Em razão da solicitação, a equipe da Concessionária, realizou diversas avaliações do endereço, concluindo que somente é viável a instalação do consumidor, com a captação de mais clientes no local, senão, não há rentabilidade, o que tornaria a obra para a instalação do ramal extremamente custosa e inviável para a CEG, com ônus para o sistema de distribuição de gás canalizado".

Acrescenta a CEG que "(...) No caso em tela, a inviabilidade para atender ao pedido do consumidor se deu em razão da inviabilidade econômica, pois a Concessionária ao ter que instalar novo ramal para poder atender um único e determinado cliente residencial, terá que levar em consideração o volume de gás consumido, sendo no caso do reclamante, uma única residência". E que "(...) Logo, a instalação de um novo ramal para atender apenas ao reclamante, traria um ônus para a Concessionária não previsto no Contrato de Concessão, o que iria afetar o equilíbrio econômico-financeiro deste, pois não há rentabilidade".

No parecer da Procuradoria desta Agência, aquela serventia corrobora com o pronunciamento da CAENE, no sentido de a Concessionária ser penalizada, em razão de não ter comprovado nos autos nenhuma prova do potencial prejuízo por ela citado, bem como por não ter atendido a Ouvidoria desta Agência.

Através de informações mais recentes, obtidas em 21/07/11, por meio de contato telefônico com o cliente, a Ouvidoria desta Agência, esclareceu que a obra foi concluída e que o cliente se encontra satisfeito com a resolução de sua ocorrência.

Da análise dos autos, pude depreender que a Concessionária, além de não ter comprovado o estudo de rentabilidade para análise dos órgãos técnicos desta Agência, descumpriu prazos previstos no contrato de concessão relacionado ao atendimento do cliente em tempo hábil e, informações à Ouvidoria desta Agência.

Resta esclarecer que já há processo Deliberado nesta Agência (Deliberação 668/10 no Processo Regulatório E-12/020.358/2010), objetivando que a Concessionária refaça seu modelo de estudo de rentabilidade para as áreas já canalizadas, apresentando à AGENERSA o modelo de cálculo, objetivando que as Câmaras Técnicas desta Agência possam avaliar os parâmetros e cálculos realizados no estudo de rentabilidade utilizado pela Concessionária.



Desta forma, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16², III³, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil e com o art. 18⁴, I⁵, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

² "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

³ I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁴ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁵ VIII. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

Processo nº.: E-12/020.492/2010.
Data de autuação: 10 de dezembro de 2010.
Concessionária: CEG.
Assunto: Instalação e fornecimento de gás natural - Residencial.
Sessão Regulatória: 30 de agosto de 2011.

Serviço Público EstadualProcesso nº. E-12/020.492/2010Data 10/12/2010 Fls.: 67Rúbrica: **Voto de Vista**

Na Sessão Regulatória de 28 de julho de 2011 requeri vista dos presentes autos, na forma que dispõe o art. 73 do Regimento Interno desta AGENERSA.

Trata-se de processo instaurado em decorrência da CI OUVID N°. 137/2010¹, através da qual a Ouvidoria desta Autarquia faz menção à ocorrência autuada sob o número 518.039, de 30/11/2010, referente à reclamação de usuário por recusa para “*instalação de gás*” solicitada à CEG no mês de agosto de 2009.

Segundo narra o reclamante, após vistoria em sua residência a CEG aprovou as instalações internas, porém, se recusou a instalar o medidor, sob a justificativa de que “(...) *o ramal da calçada estava interrompido*”. Assevera, ademais, que foi “(...) *até a CEG e eles informaram que não sabiam o motivo de não ter sido dada continuidade (...)*” à pretendida instalação.

Ainda a teor do que consta na supramencionada CI, a CEG tratou com “*descaso*” a situação narrada, inclusive porque, além de não atender satisfatoriamente ao cliente, também não o fez com relação àquela Ouvidoria, conforme se verifica do trecho em destaque:

“(...) embora eu tenha pedido à CEG informações sobre o motivo da demora nesse atendimento, e solicitado urgência na resposta, até hoje não recebi sequer um status do andamento desse processo.”

Sobre tais relatos, a CEG ratifica sua recusa, fundamentada, no entanto, na única tese de “*inviabilidade econômica*”.



¹ Fls. 03/05.

Em sua apreciação do exposto, o i. Conselheiro-Relator proferiu o r. voto de fls. 62/64, no qual informa a extemporânea realização da instalação de gás, não sem antes destacar as violações levadas a efeito pela CEG. Vejamos o que disse:

“Da análise dos autos, pude depreender que a Concessionária, além de não ter comprovado o estudo de rentabilidade para análise dos órgãos técnicos desta Agência, descumpriu prazos previstos no contrato de concessão relacionado ao atendimento do cliente em tempo hábil, e informações à Ouvidoria desta Agência.”

Diante de tais conclusões, propôs a este Conselho-Diretor a aplicação de penalidade de advertência à CEG, com esteio na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, III, “por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil” e no art. 18, I, “por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA” - ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007, abaixo transcritos:

“Art. 16 - Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

III. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

Art. 18 - Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I - Deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;”

Com efeito, saltam aos olhos os descumprimentos apurados pelo i. Conselheiro-Relator, motivo pelo qual concordo que tal situação exige a aplicação de u

penalidade pelas infrações identificadas, de modo que passo a abordar sua proposta de enquadramento com relação às mesmas.

De fato, segundo o usuário, a CEG fundamentou sua recusa para colocação de medidor no fato de que "(...) o ramal da calçada estava interrompido.". Em sede de defesa, entretanto, e sem rechaçar o motivo que lhe foi imputado pelo reclamante, a Concessionária traz como pretensa justificativa o argumento de "inviabilidade econômica", denotando, assim, o vício de informação rechaçado pelo citado o art. 16, inciso III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01, de 04/09/2007.

Entretanto, no que tange à recusa de instalação de medidor, entendo que caracteriza violação ao disposto no Contrato de Concessão em seu Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "A" – Serviços Obrigatórios, já que lá está previsto que a Concessionária deve atender às solicitações dessa natureza no prazo de 24 (vinte e quatro) horas².

Nesses termos, a conduta praticada pela CEG melhor se harmoniza com o que dispõe o art. 17, inciso VI da referida Instrução Normativa. *In verbis*:

"Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, **aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.**" (grifei).

Registre-se, por oportuno, que mesmo considerando verdadeira a fundamentação apresentada pela Concessionária para não atender ao pedido do consumidor, melhor sorte não lhe assiste, eis que: (i) se não havia viabilidade

² Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "A" – Serviços Obrigatórios: colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas.

econômica, deveria ter informado ao solicitante sobre a possibilidade de sua participação, limitada a 90% (noventa por cento) do total do investimento necessário para atendimento daquele pedido de fornecimento - o que não consta nos autos ter acontecido; e (ii) mesmo sendo necessária a instalação de ramal, o prazo para tal execução, também previsto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra “A” – Serviços Obrigatórios, é de 30 (trinta) dias - que não foi observado.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, inciso III, e no art. 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

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

- Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do não atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

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

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira-Revisora

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 835



DE 30 DE AGOSTO DE 2011.

**CONCESSIONÁRIA CEG – INSTALAÇÃO E
FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL -
RESIDENCIAL.**

**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-12/020.492/2010, por
unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, inciso III, e no art. 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

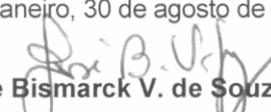
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do não atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

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

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

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Revisora


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro- Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.492/2010

Data 10/12/2010

Fls.: 71

Rúbrica: f