

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1421

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1421

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás. Ocorrência 531710.

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 nº E-12/020.500/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às

indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

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

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente - Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Processo n.º.: E-12/020.500/2012
Data de autuação: 15/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás. Ocorrência 531710.
Sessão Regulatória: 18/12/2012

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado por requerimento da Secretaria Executiva, tendo por justificativa a CI OUVID N.º 135/2012 - ocorrência n.º 531710, cujo teor reproduzo, em parte:

*"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 531710, que foi enviada à CEG em 07 de agosto de 2012 para tratar de reclamação sobre **solicitação ainda não atendida de ligação de gás** na residência do Sr. Lucélio Gomes de Freitas, que vem sendo feita desde o ano passado.*

*Trata-se de mais um caso em que a Concessionária alega **inviabilidade econômica ao endereço, sem que tenha apresentado ao solicitante a proposta de co-participação para instalação do medidor**, em acordo com o item 1 do parágrafo 1º da Cláusula 4º do Contrato de Concessão.*

Embora tenha enviado email à CEG no dia 09/08/12, solicitando esclarecimentos e pedindo prioridade nas providências, até hoje ainda não recebi resposta ou qualquer informação a respeito.

*Diante do exposto, encaminho a presente **para as devidas providências**, além de apuração de*

provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

(...) " (Grifei)

Às fls. 16, a Ouvidoria solicitou juntada de resposta da Concessionária CEG à ocorrência n.º 531710, sendo afirmado por esta que a ligação de gás para o imóvel do solicitante é economicamente inviável.

Através da Resolução n.º 320 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 22/08/2012, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Em 23/08/12, a Ouvidoria acostou aos autos *e-mail* enviado ao usuário, com informação da abertura de processo regulatório nesta Agência Reguladora, e, posteriormente, remeteu os mesmos à CAENE para prosseguimento da instrução.

Através da correspondência DIJUR-E-1718/2012 a Concessionária apresentou histórico da ocorrência em apreço, conforme consta às fls. 27/29.

Instada a se pronunciar, a CAENE, em seu parecer conclusivo, opinou, *in verbis*:

"(...)

Em análise ao Estudo de Viabilidade fazemos as seguintes observações:

1. *Consta um valor referente a Instalações Comunitárias de R\$ 3.794,41. Entretanto, esse valor é referente à construção da cabine de medidores e tendo em vista que o cliente mora em uma residência e a cabine é para um único medidor, o valor acima mencionado é muito elevado e o mesmo corresponde a 50% do valor*

do custo total, sendo mais caro inclusive, que o valor para a construção do ramal desse cliente.

2. É cobrado ainda um valor de R\$ 1.800,92 para Instalações Internas e observando que o cliente já possui suas instalações internas feitas e aprovadas, faltando somente o ramal externo para que seu fornecimento de gás seja liberado, o valor acima não deveria ser cobrado.

Levando em consideração que o custo total apresentado no Estudo de Viabilidade é de R\$ 7.532,57 e os valores apontados acima somam um valor de R\$ 5.595,23 correspondendo a aproximadamente 74% do valor total, os mesmos podem ser a causa de inviabilidade do projeto.

A Concessionária apresentou o estudo de viabilidade para o cliente somente no dia 06/07/2012 e a solicitação (levando em consideração a data mais antiga documentada, referente 1ª resposta da CEG nos e-mails constantes das folhas 08 a 14) no dia 08/01/12. Assim, houve descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item-1 e ainda descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambas do Contrato de Concessão.

(...)"

Em 04/10/2012, a Procuradoria desta AGENERSA apresentou parecer, assim transcrito, em parte:

"(...)"



Isto posto, em razão da documento existentes nos autos administrativos e a opinião da CAENE, somos, s.m.j., pela aplicação de penalidades estatuídas no instrumento concessivo à Delegatária, face aos descumprimentos apontados ao Contrato de Concessão."

Em sede de razões finais, através da DIJUR-E-2152/12, a Concessionária CEG assim se manifestou, *verbis*:

"(...)

A CEG esclarece que, no momento da primeira solicitação do cliente, seu atendimento era inviável - de acordo com a TIR definida na última revisão tarifária. Em que pese isso, no decorrer do tempo, o abastecimento deste cliente tornou-se viável tendo a Concessionária, inclusive, concluído a construção de ramal no dia 27/10/2012.

Nesta esteira, a CEG informa que entrará em contato com o cliente para agendar a vistoria das instalações internas e, não havendo nenhuma exigência, o mesmo será colocado em carga.

Por fim, esclarecemos que o estudo de rentabilidade inicialmente apresentado tomou, com base os valores históricos estipulados na última revisão tarifária, valores estes, que, ao longo de 05 (cinco) anos, se demonstram defasados.



A título de exemplo, o valor de um ramal externo, hoje, custa muito mais do que a média de R\$ 1.800,00 estabelecida na última revisão, ao passo que o valor do conceito "instalações comunitárias" passou a compensar tal déficit.

Esclarecemos, também, que hoje o conceito de 'instalações comunitárias' engloba muito mais do que a cabine de medidores, sendo esta a definição de todas as instalações a partir do limite da propriedade para dentro (medida ao alto, ramal interno e etc...).

Assim, sendo certo que a CEG atuou nos termos dos ditames regulamentares, inexistindo qualquer desconformidade ao Instrumento concessivo e, ainda, que tão logo o abastecimento do cliente se tornou viável a Concessionária adotou os procedimentos pertinentes para atendê-lo, deve o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade.

(...) " (Grifei)

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Processo n.º : E-12/020.500/2012.
Data de autuação: 15/08/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás. Ocorrência 531710.
Sessão Regulatória: 19/12/2012.

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência n.º. 531710, que versa sobre a demora no atendimento, pela Concessionária, à solicitação de fornecimento gás para residência do usuário Sr. Lucélio Gomes de Freitas.

Conforme depreende-se dos autos, no ano de **2011**, o cliente efetuou diversas solicitações de fornecimento de gás para sua residência, tendo em vista que houve a aprovação, pela empresa LB RIO, quanto à instalação do medidor em seu ambiente interno.

Em **08/01/2012**, conforme consta às fls. 08, o cliente encaminhou e-mail solicitando, novamente, a ligação de gás à Concessionária, sendo somente apresentado seu estudo de viabilidade em **06/07/2012**.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, acertadamente, às fls. 30/31 e 32, concluíram pelo descumprimento da Concessionária ao Contrato de Concessão, no que tange ao prazo estabelecido para o fornecimento de gás.

A Concessionária, quando instada a prestar esclarecimentos em razão da demora no fornecimento de gás, ressaltou, *in verbis*:

"A CEG esclarece que, no momento da primeira solicitação do cliente, seu atendimento era inviável - de acordo com a TIR definida na última revisão tarifária. Em que pese isso, no decorrer do tempo, o abastecimento deste cliente tornou-se viável tendo a



**Concessionária, inclusive, concluído a
construção de ramal no dia 27/10/2012."**
(Grifei)

De fato, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária demorou demasiadamente a prestar os esclarecimentos necessários ao cliente, bem como ter realizado somente em **27/10/2012** a construção do referido ramal.

No tocante a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, pela análise do histórico acostado às fls. 04/05, a Ouvidoria encaminhou à Concessionária, em **07/08/2012**, reclamação do cliente, e posteriormente (**14/08/2012**) remeteu nova comunicação à Concessionária informando que iria proceder junto à SECEX para as possíveis orientações.

Nota-se, pelos presentes relatos, o claro descumprimento da Concessionária à supracitada Instrução Normativa, eis que a mesma somente apresentou resposta à Ouvidoria desta AGENERSA em **21/08/2012** (vide fls. 16/17).

Como se visualizou nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 531710, pois ficou evidenciado que sua atuação se deu em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, e por isso sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa

AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1421

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada
na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás.
Ocorrência 531710.**

**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-12/020.500/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

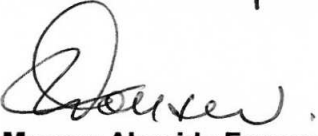
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro