

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 617

DE 31 DE AGOSTO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG – PRAZO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS. RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO CAENE – 0014/10.

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-12/020.182/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, concomitante com o Art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no Relatório de Fiscalização CAENE nº. P-014/2010 e no Termo de Notificação nº. 010/2010, ambos datados de 20/05/2010.

Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO  
Conselheiro-Presidente  
MOACYR ALMEIDA FONSECA  
Conselheiro  
SÉRGIO BURROWES RAPOSO  
Conselheiro-Relator



DATA: 20/05/2010

AGENERSA

Proc. E-12/020.182/2010

Fls. 50

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Processo nº.:** E-12/020.182/2010  
**Autuação:** 20/05/2010  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Prazo de Atendimento aos Usuários. Relatório de Fiscalização CAENE P-014/10..  
**Relato:** 31 de agosto de 2010

**RELATÓRIO**

Trata-se de processo regulatório iniciado através CI OUVID nº. 104/10<sup>1</sup>, de 20/05/10, baseado na ocorrência CEG nº. 509.992, de 27/10/09, aonde o cliente, Salvador de Almeida, informou que após serviço de instalação de tubulação da CEG em sua residência, o cimento da rua em frente a sua casa cedeu.

Após longos sete meses, em 18/05/10, o cliente foi informado, via e-mail, pela Concessionária de que os reparos foram realizados conforme fotos anexas. Contudo, após nossa Ouvidoria ter contatado o cliente para verificar a veracidade da informação, o cliente afirma que o reparo não foi devidamente concluído. In loco, o técnico da Concessionária, via rádio, solicitou novas providências, as quais até a presente data não ocorreram. O acervo fotográfico<sup>2</sup> acostado ao processo evidencia um serviço de péssima qualidade.

Às fls. 09/11, foi acostado ao processo o Relatório de Fiscalização e seu acervo fotográfico.

Segundo a CAENE, em seu parecer, tal (...) fiscalização tem o objetivo de verificar a recomposição do piso da obra de ramal executada na Rua Jagoroaba, 185, casa 06, Vila Valqueire, objetivando atender a solicitação da Ouvidoria (...) quanto à (...) reclamação nº. 509.992

Estivemos no local e verificamos que há trechos da recomposição do calçamento que foram executados, porém já apresentam desgastes e trechos estão fracionados. Tal processo de fracionamento do piso deve-se ao fato (...) da reposição não ter sido feita de forma adequada.

<sup>1</sup> Fl. 03

<sup>2</sup> Fl. 05/08



DATA: 20/05/2010

AGENERSA Proc. E-12/020.182/2010

Fls. 54

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Conclui a CAENE que (...) os trechos das (...) obras (...) acima mencionadas no presente relatório deverão ter a recomposição do piso refeita.

Através do ofício CAENE nº. 49/10<sup>3</sup>, de 20/05/10, foi enviado à Concessionária o Relatório de Fiscalização nº. P-014/10<sup>4</sup> e o Termo de Notificação nº. 010/10<sup>5</sup>, que trata este processo, para conhecimento e providências cabíveis.

No item 9 - **Determinação de Ações a serem Empreendidas**, do referido Termo de Notificação foi determinado à Concessionária (i) *intensifique a supervisão das obras que vem sendo executadas com interferência em área de circulação de pedestres e veículos; e (ii) passe a encaminhar para esta CAENE, de forma separada, a relação das obras a serem realizadas das que já estão (...) em andamento (...).*

Em resposta ao ofício CAENE nº. 49/10, a Concessionária, através da sua correspondência DIJUR-E-2735/10<sup>6</sup>, de 02/06/10, apresenta a esta AGENERSA suas considerações, como segue:

*(...) manifestando-nos acerca do Termo de notificação 14/10, (...) esclarecemos que todas as ações com o objetivo de sanar a inadequação observada na calçada em frente ao nº. 185, casa 06, da Rua Jogoroaba, Vila Valqueire, já foram devidamente tomadas pela Concessionária.*

*(...) tendo sido sanadas as desconformidades apresentadas (...) com relação a recomposição da calçada (...) não merece subsistir o referido Termo de Notificação.*

*Nesse aspecto, a Concessionária não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade (...) haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que as penalidades somente seriam aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços.*

*(...) no que tange à solicitação de encaminhamento da relação das obras a serem realizadas pela Concessionária, bem como a relação das obras em andamento, constam do item 9.1.2 do presente Termo de Notificação em questão, informamos que mensalmente são enviadas essas informações à CAENE, em cumprimento às solicitações feitas no ofício ASEP-RJ/CAENE nº. 54/04, de 14/12/04, e seguindo a nova formatação de planilha, especificada no ofício CAENE nº. 09-08, de 25/01/08.*

<sup>3</sup> Fl. 13

<sup>4</sup> Fl. 09

<sup>5</sup> Fl. 14

<sup>6</sup> Fls. 18/20



DATA: 20 / 05 / 2010

Proc. E-12/020.182/2010

AGENERSA

Fls: 52

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Assim, (...) sanando as irregularidades apontadas (...) requer a Concessionária sejam acatadas suas razões, colocando fim a questão, ante a constatação de que a irregularidade apontada já se encontra sanada.

O processo é encaminhado para SECEX, após os comentários da CAENE, ao rebater a correspondência DIJUR-E-2735/10:

No caso em tela, através da DIJUR-E-2735/10, de 02/06/10, a Concessionária informa que:

*"(...) manifestando-nos acerca do Termo de Notificação 014/10, anexo ao ofício em referência. esclarecer que todas as ações com o objetivo de sanar a inadequação observada na calçada em frente ao n°. 185, casa 06, da Rua Jagoroaba, no bairro de Vila Valqueire, já foram devidamente tomadas pela Concessionária.*

*Informamos, também, que a foto número 1 do relatório, em que foi solicitada a correção da reposição, não foi identificada no endereço, ainda que com a ajuda do morador da casa 6 que fez a reclamação."*

Cabe informa que a foto 1 do relatório refere-se à entrada do prédio no passeio público.

Analisando todo o teor da referida correspondência assevera a CAENE (...) há culpabilidade da Concessionária por descumprimento do Contrato de Concessão na cláusula quarta como já citado.

Em conformidade com o que foi decidido em reunião interna realizada em 30/06/10, através da resolução do Conselho Diretor n°. 190/10<sup>7</sup>, o presente processo foi enviado ao meu gabinete, tendo em vista a distribuição realizada.

Em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR n°. 050, a Concessionária CEG, através da sua correspondência DIJUR-E-3116/10<sup>8</sup>, de 13/07/10, apresenta a esta AGENERSA suas considerações, como segue:

*(...) a Concessionária providenciou as adequações cabíveis, conforme restou comprovado através das fotos anexadas à mencionada Correspondência.*

*Deve ser levado em consideração que a conclusão do Relatório de Fiscalização da CAENE determinou que fosse refeita a recomposição do piso em um pequeno trecho do local apontado (...), ou seja, a Concessionária não deixou de fazer a recomposição (...) do piso (...). Logo, (...) não cabe aplicar à Concessionária*

<sup>7</sup> Fls. 24

<sup>8</sup> Fls. 33/35



DATA: 20 / 05 / 2010

AGENERSA

Proc. E-12 / 020.182 / 2010

Fls: 53

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

qualquer tipo de punição, tendo em vista que a intenção da sanção prevista no Contrato de Concessão seria impor uma coerção (...) posto que a CEG atendeu de imediato a notificação, sanando as irregularidades apontadas pela CAENE.

Portanto, constata-se que a Concessionária adota as condutas que lhe são pertinentes e exigíveis, pautando a sua conduta no sentido de procurar atender satisfatoriamente os seus clientes, por meio do respeito aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, qualidade e segurança dos serviços concedidos (...).

Diante do exposto, aproveitamos a oportunidade para ratificar todas as considerações esposadas no presente Processo Regulatório (...).

Em 19/07/10, o presente processo é encaminhado à Procuradoria desta AGENERSA para análise e pronunciamento quanto ao inteiro teor dos autos. Às fls. 38/39 a Procuradoria oferece seu parecer, como segue:

"A Concessionária, através da carta DIJUR-E-2735, (...) registrou que as desconformidades apresentadas no Termo de Notificação foram sanadas, não vislumbrando qualquer possibilidade de posição de penalidade de acordo com a Cláusula 10ª, do Contrato de Concessão que, segundo a Delegatária, as penalidades somente seriam aplicáveis, nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços."

"A Câmara de Energia (...) contesta os termos da correspondência da Concessionária, citando a cláusula quarta do instrumento concessivo."

"Diante disso, entendemos que a Concessionária, ao dizer que sanou as irregularidades, foi porque elas existiram."

"A inteligência da cláusula quarta do Contrato de Concessão, mostra que a Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado (...) que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade (...).

Parágrafo 1º. Obriga-se a Concessionária, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento a...

(...) realizar, por sua conta e risco, as obras ou intervenções necessárias à prestação dos serviços concedidos (...) de modo a assegurar os requisitos da prestação de serviços aludidos no § 3º, da cláusula primeira; (...)."

"Diz inda o § 3º da cláusula primeira que (...) "na prestação dos serviços a Concessionária procurará a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, (...) segurança (...) qualidade (...)."



SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
AGENERSA  
DATA: 20/05/2010  
Proc. E-12/020.182/2010  
Fls. 54

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

*“Portanto, conforme demonstrando, a Concessionária não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, sujeitando-se, s.m.j., às penalidades nele instituídas.”*

Através da correspondência DIJUR-E-3.291<sup>o</sup>, de 29/07/10, a Concessionária, em resposta ao OFÍCIO AGENERSA/ASSESS/SR n.º. 062/10 serve-se da presente para tecer suas considerações:

*Em atendimento ao ofício em referência, servimo-nos da presente para reiterar os termos da Correspondência DIJUR-E-2735 de 02/06/10, (...) e DIJUR-E-3116 de 13/07/10.*

*Diante do exposto, aproveitamos a oportunidade para ratificar todas as considerações esposadas no presente Processo Regulatório (...).*

É o relatório.

  
**Sérgio Raposo  
Conselheiro-Relator.**



DATA: 20/05/2010

AGENERSA Proc. E-12/020.182/2010

Fls. 55

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Processo nº.:** E-12/020.182/2010  
**Autuação:** 20/05/2010  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Prazo de Atendimento aos Usuários. Relatório de Fiscalização CAENE P-014/10..  
**Relato:** 31 de agosto de 2010

**VOTO**

Trata-se de processo regulatório iniciado através CI OUVID nº. 104/10, de 20/05/10, baseado na ocorrência CEG nº. 509.992, de 27/10/09, aonde o cliente Salvador de Almeida, informou, que após serviço de instalação de tubulação da CEG em sua residência, o cimento da rua em frente a sua casa cedeu.

Após sete meses, em 18/05/10, o cliente foi informado, via e-mail, pela Concessionária de que os reparos foram realizados conforme fotos anexas. Contudo, após nossa Ouvidoria ter contatado o cliente para verificar a veracidade da informação, o cliente afirma que o reparo não foi devidamente concluído. O acervo fotográfico acostado ao processo evidencia um serviço de má qualidade.

Segundo parecer da CAENE, tal "(...) fiscalização tem o objetivo de verificar a recomposição do piso da obra de ramal executada na Rua Jagoroaba, 185, casa 06, Vila Valqueire (...). Estivemos no local e verificamos que há trechos da recomposição do calçamento que foram executados, porém já apresentam desgastes e trechos estão fracionados. Tal processo de fracionamento do piso deve-se ao fato (...) da reposição não ter sido feita de forma adequada (...) os trechos das (...) obras (...) acima mencionadas deverão ter a recomposição do piso refeita."

Através do ofício CAENE nº. 49/10, de 20/05/10, foi enviado à Concessionária o Relatório de Fiscalização nº. P-14/10 e o Termo de Notificação nº. 10/10, que trata este processo, para conhecimento e providências cabíveis.

No item 9 - **Determinação de Ações a serem Empreendidas**, do referido Termo de Notificação foi determinado à Concessionária que:

(i) intensifique a supervisão das obras que vem sendo executadas com interferência em área de circulação de pedestres e veículos; e (ii) passe a encaminhar para esta CAENE, de forma separada, a relação das obras a serem realizadas das que já estão (...) em andamento (...).



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

DATA: 20/05/2010

Proc. E-12/020.182/2010

Fls: 56

A Concessionária, através da correspondência DIJUR-E-2735/10, de 02/06/10, apresenta a esta AGENERSA suas considerações, como segue, em parte:

*(...) manifestando-nos acerca do Termo de notificação 14/10, (...) esclarecemos que todas as ações com o objetivo de sanar a inadequação observada na calçada em frente ao nº. 185, casa 06, da Rua Jogoroaba, Vila Valqueire, já foram devidamente tomadas pela Concessionária. (...) Tendo sido sanadas as desconformidades apresentadas (...) com relação a recomposição da calçada (...) não merece subsistir o referido Termo de Notificação.*

*(...) no que tange à solicitação de encaminhamento da relação das obras a serem realizadas pela Concessionária, bem como a relação das obras em andamento, constam do item 9.1.2, do presente Termo de Notificação em questão, informamos que mensalmente são enviadas essas informações à CAENE, em cumprimento às solicitações feitas no ofício ASEP-RJ/CAENE nº. 54/04, de 14/12/04, e seguindo a nova formatação de planilha, especificada no ofício CAENE nº. 09-08, de 25/01/08.*

*Assim, (...) sanando as irregularidades apontadas (...) requer a Concessionária sejam acatadas suas razões, colocando fim a questão, ante a constatação de que a irregularidade apontada já se encontra sanada.*

Posteriormente, através da DIJUR-E-2735/10, de 02/06/10, a Concessionária informa que:

*"(...) manifestando-nos acerca do Termo de Notificação 014/10, anexo ao ofício em referência, esclarecer que todas as ações com o objetivo de sanar a inadequação observada na calçada em frente ao nº. 185, casa 06, da Rua Jagoroaba, no bairro de Vila Valqueire, já foram devidamente tomadas pela Concessionária."*

Analisando todo o teor da referida correspondência assevera a CAENE: *(...) há culpabilidade da Concessionária por descumprimento do Contrato de Concessão na cláusula quarta como já citado.*

A Concessionária, através da correspondência DIJUR-E-3116/10 de 13/07/10, apresenta suas considerações finais, como segue, em parte:

*"(...) a Concessionária providenciou as adequações cabíveis, conforme restou comprovado através das fotos anexadas à mencionada Correspondência.*

*(...) Diante do exposto, aproveitamos a oportunidade para ratificar todas as considerações esposadas no presente Processo Regulatório (...)."*

Ouvida a Procuradoria da AGENERSA oferece parecer, como segue, em parte:

*"A Concessionária, através da carta DIJUR-E-2735, (...) registrou que as desconformidades apresentadas no Termo de Notificação foram sanadas, não vislumbrando qualquer possibilidade de posição de penalidade de acordo com a*



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SE: 141  
AGENERSA  
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
DATA: 20/05/2010  
Proc. E-12/020.182/2010  
Fls: 57

Cláusula 10ª, do Contrato de Concessão que, segundo a Delegatária, as penalidades somente seriam aplicáveis, nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços.

A Câmara de Energia (...) contesta os termos da correspondência da Concessionária, citando a cláusula quarta do instrumento concessivo. Diante disso, entendemos que a Concessionária, ao dizer que sanou as irregularidades, foi porque elas existiram.

A inteligência da cláusula quarta do Contrato de Concessão, mostra que a Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado (...) que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade (...).

Parágrafo 1º. Obriga-se a Concessionária, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento a (...) realizar, por sua conta e risco, as obras ou intervenções necessárias à prestação dos serviços concedidos (...) de modo a assegurar os requisitos da prestação de serviços aludidos no § 3º, da cláusula primeira; (...).

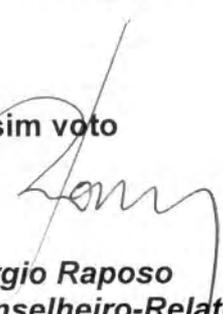
Portanto, conforme demonstrando, a Concessionária não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, sujeitando-se, s.m.j., às penalidades nele instituídas."

A Concessionária, teceu suas considerações finais, como segue, em parte:

"Em atendimento ao ofício em referência, servimo-nos da presente para reiterar os termos da Correspondência DIJUR-E-2735 de 02/06/10, (...) e DIJUR-E-3116 de 13/07/10. Diante do exposto, aproveitamos a oportunidade para ratificar todas as considerações esposadas no presente Processo Regulatório (...)."

Considerando-se os argumentos apresentados pela Concessionária e os pareceres da CAENE e da Procuradoria, os quais não deixam dúvidas de que as irregularidades ocorreram, embora tenham sido sanadas pela Concessionária após a ação desta Agência Reguladora, proponho ao Conselho Diretor, levando em consideração que as irregularidades registradas foram de pequena monta e não levaram usuários a risco, aplicar à Concessionária a penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Assim voto

  
**Sérgio Raposo**  
**Conselheiro-Relator.**



**AGENERSA  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 617**

**DE 31 DE AGOSTO DE 2010.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - PRAZO DE  
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS. RELATÓRIO DE  
FISCALIZAÇÃO CAENE P-014/2010.**

**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-12/020.182/2010,  
por unanimidade,**

**DELIBERA:**

**Art. 1º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato  
de Concessão, concomitante com o Art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD  
nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no Relatório de Fiscalização CAENE nº. P-014/2010 e  
no Termo de Notificação nº. 010/2010, ambos datados de 20/05/2010.**

**Art. 2º. - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.**

**Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2010.**

**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro-Presidente

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

**Sérgio B. Raposo**  
(Conselheiro-Relator)

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e  
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 20/05/2010

Doc. E-12/020.182/2010

Fol. 58