

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 668

DE 21 DE DEZEMBRO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA 513056 – RECLAMAÇÃO DE CLIENTE.

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-12/020.358/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma diligente.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

Art. 4º - Determinar que a Concessionária, em um prazo de 60 (sessenta) dias, podendo ser prorrogado por igual período por motivação do Conselheiro-Relator, devendo ser submetido ao Conselho-Diretor em Reunião Interna, 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.

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

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2010.

José Carlos dos Santos Araújo  
Conselheiro-Presidente  
Darcília Aparecida da Silva Leite  
Conselheira  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
Sérgio Burrows Raposo  
Conselheiro

*Processo nº.: E-12/020.358/2010*  
*Autuação: 15/09/2010*  
*Concessionária: CEG*  
*Assunto: Ocorrência CEG Nº 513056*  
*Inviabilidade de ligação de*  
*Gás*  
*Relato: 21 de dezembro de 2010*

## **RELATÓRIO**

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 123/10, de 14/09/10, que trata da ocorrência nº. 513056 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente que solicitou uma ligação de gás em dezembro/09, sem ter sido atendido pela CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria informa que "(...) Em 14/04/10, solicitei esclarecimentos à CEG e recebi a informação de que o endereço não possuía ramal de CEG e que o processo estaria sendo analisado junto à área responsável. (...) Contudo, lembrei à CEG que, de acordo com o anexo II do Contrato de Concessão, item 13 — B (prazo de atendimento aos usuários — serviços opcionais), o prazo para "elaboração de projeto de instalações de ramais internos" é de uma semana, e pedi as devidas providências à Concessionária. (...) Somente em 22/07/10, três meses depois, recebi um retomo da CEG, informando o seguinte: "Em contato com o setor responsável, o mesmo informou que o estudo de viabilidade para o endereço não foi favorável. Por este motivo, por enquanto, não será possível levar o fornecimento de gás canalizado ao local".

Por fim, conclui a Ouvidoria "(...) solicitei à Concessionária que me enviasse o Estudo de Rentabilidade para o endereço em questão. (...) Além disso, indaguei se a CEG havia apresentado ao solicitante uma proposta de participação para instalação do medidor em sua residência, em acordo com o item 1 do parágrafo 1º da cláusula 4a do Contrato de Concessão. (...) informei que, caso não recebesse uma resposta em uma semana, solicitaria abertura de Processo Regulatório para tratar do assunto".

Remetidos os autos pela Secretária Executiva à CAENE, em 17/09/10, para o devido pronunciamento e parecer técnico.



Parecer da CAENE em 21/09/2010, sustentando que: "(...) O cliente Paulo Roberto Chagas de Souza solicita uma nova ligação de gás em dezembro de 2009. Sem ter atendimento da CEG, registrou uma reclamação na ouvidoria da AGENERSA, em 17/03/2010, sob o número 513056. (...) Em 14/04/2010, a OUVIDORA, recebe da CEG a informação que o endereço não possuía ramal e que estava sendo analisado pela área responsável".

Acrescenta que "(...) está clarividente um descumprimento duplo do contrato pois a Concessionária infringiu as seguintes regras contratuais (...) Mesmo sendo alertado das obrigações e seus prazos de atendimento a Concessionária, somente, enviou à Ouvidora três meses depois a informação de que não era viável levar o fornecimento de gás aquele endereço, note-se que a CEG não enviou proposta ao Consumidor nem informou a Ouvidora qual seria a rentabilidade do estudo realizado para o endereço em tela".

Conclui a CAENE que "(...) Pelo descumprimento duplo e contínuo das cláusulas e prazos estabelecidos em contrato há culpabilidade da CEG pelo não atendimento ao usuário agravado pelo não atendimento das solicitações da Ouvidora mesmo a Ouvidoria alertando para as Cláusulas Contratuais vigentes e que deveriam ser respeitadas pela Concessionária, assim, cabe as penalidades previstas no contrato pela várias infrações".

Pela Resolução do Conselho Diretor Nº. 203, de 30/09/2010, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete em 01/10/10.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 103/10 em 07/10/10, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Em 22/10/10, a Concessionária CEG apresenta suas considerações: "(...) Inicialmente, cumpre esclarecer que o Sr. Paulo Roberto Chagas de Souza não está solicitando a instalação de gás desde dezembro de 2009, mas sim, desde 18/03/2010, pois a escritura do imóvel data de fevereiro de 2010" e que "(...) tendo a equipe da Concessionária, em abril de 2004, feito a avaliação do endereço e concluído que tentaríamos captar mais clientes no local, senão, não haveria rentabilidade, tendo em vista que o reclamante só gostaria de ter gás no fogão, 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 que "(...) não conseguindo entrar em contato com o cliente em todo o mês de junho de 2010, pois segundo informações, o mesmo estava viajando, conseguindo contato apenas com a esposa dele, Sra. Alda".

Ressalta a Concessionária que "(...) a mencionada cláusula contratual exige uma leitura minuciosa, (...) a instalação de um novo ramal para atender ao reclamante, para que este pudesse consumir tão-somente o gás no fogão, 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, conforme estudo em anexo".

Esclarece a Concessionária que a Cláusula Quarta, §1º, item 1, do Contrato de Concessão "(...) dispõe claramente que é uma faculdade da Concessionária utilizar a participação direta do consumidor no investimento, tendo em vista que utiliza o termo "caso se faça necessária a participação (...)", portanto, não é uma obrigatoriedade, se a Concessionária avaliar como conveniente e suficiente o investimento por parte do consumidor para atender seu próprio pedido de fornecimento, o fará, senão não utilizará desta opção, posto que terá que levar em consideração o volume de gás que será posteriormente consumido, bem como os direitos básicos do consumidor previstos na Lei 8.078/90, pois o ramal construído com o investimento de um só consumidor, poderá servir futuramente para atender outros consumidores que não investiram.

Por fim, conclui a Concessionária que "(...) quanto ao prazo de atendimento, não houve descumprimento do contrato, uma vez que, o prazo estabelecido no Anexo II, se refere aos usuários, ou seja, para os que já são clientes da CEG, o que não se aplica ao reclamante. (...) Diante do exposto, aproveitamos a oportunidade para ratificar todas as considerações esposadas no presente Processo Regulatório e pugnar pelo acolhimento das razões apresentadas por esta Concessionária, de modo a não ser aplicada eventual penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo."

Em 27/10/10, o processo foi enviado à CAENE desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto ao pronunciamento da Concessionária (fls.16/25).

Às fls. 28/29, a Câmara Técnica desta Agência ofereceu seu parecer, datado de 28/10/10, registrando que "(...) caso fosse considerado o primeiro dia útil de abril (01/04 - Quinta-feira), já teria decorrido 14 dias da solicitação do cliente, porém há que se observar que 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 determina que o prazo máximo de orçamento de ramal é de 72 horas, como pode ser observado a Concessionária não cumpriu o prazo acordado no Contrato de Concessão." (grifo no original)

Assevera que "(...) Observando o espelho de atendimento da Ouvidoria temos no dia 13 de abril registro de cobrança da ouvidora que até a presente data o cliente reclama que não recebeu nenhuma resposta da Concessionária, ou seja, passando 25 dias da ciência da Concessionária da reclamação do consumidor à AGENERSA, o cliente não foi informado de nada, cabendo lembrar que nossa ouvidoria reiterou a solicitação dia 26/03, 29/03 e 13/04 e a Concessionária não atendeu a Ouvidoria mesmo sendo informado que já havia prazo de descumprimento contratual." (grifo no original)

Ressalta que "(...) No estudo de rentabilidade apresentado, somente foi analisado o ingresso do próprio cliente, sem levar em conta que a rede ali existente, já foi instalada anteriormente, o correto seria refazer a análise de viabilidade original daquela área considerando o ingresso do cliente já no estudo feito anterior para rede daquele local, pois se assim, não for feito, nenhuma outra residencial unifamiliar será servida de gás canalizado, pois sempre novas residências serão inviáveis se consideradas como peça única no estudo, mesmo que a rede já tenha sido instalada várias décadas" e que "(...) a Segunda Revisão Quinquenal, previu investimentos, somente para novos ramais, no montante de R\$ 19.262.000,00." (grifo no original)

Por fim, conclui a Câmara Técnica "(...) que a Concessionária refaça seu modelo de estudo de rentabilidade para áreas já canalizadas, apresentando à AGENERSA o modelo de cálculo, objetivando que Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica Tarifária possam avaliar os parâmetros e cálculos realizados no Estudo de rentabilidade utilizado pela Concessionária." (grifo no original)

Em 03/11/10, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto ao pronunciamento da Concessionária e CAENE.

Às fls. 31/32, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...) corroboramos com o pronunciamento da CAENE, pois além do descumprimento do prazo, a concessionária não se deu conta dos investimentos previstos na Segunda Revisão Quinquenal, cujos montantes estariam à disposição para a efetivação da referida ligação de gás, objeto deste administrativo."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 112/10 em 12/11/10, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 16/11/10, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entendendo que os investimentos previstos na 2º Revisão Quinquenal são destinados para novos ramais e que a Concessionária busca alocar o investimento em localidade de maior demanda, tentando atender um dos princípios da regulação, que é o da universalidade. Acrescenta a CEG que vem atuando dentro dos limites legais e contratuais, devendo ser arquivado o presente processo regulatório.

É o relatório.



**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

**AGENERSA**

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.358/2010

Data 15/09/10 Fls.: 41

Rubrica: Rui Paim



GOVERNO DO  
Rio de  
Janeiro

*Processo nº.:*

*E-12/020.358/2010*

*Autuação:*

*15/09/2010*

*Concessionária:*

*CEG*

*Assunto:*

*Ocorrência CEG Nº 513056*

*Inviabilidade de ligação de  
Gás*

*Relato:*

*21 de dezembro de 2010*

**VOTO**

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 513056 e, tem por finalidade avaliar a culpabilidade da Concessionária em relação à reclamação do cliente Sr. Paulo Roberto Chagas de Souza, que solicitou uma ligação de gás em dezembro/09, sem ter sido atendido pela CEG.

A Ouvidoria desta Agência informou nos autos que foi solicitado, em 14/04/10, esclarecimentos à CEG a respeito da ligação de gás do cliente e que, segundo a Concessionária, o endereço do cliente não possuía ramal, entretanto, estaria sendo analisado o processo junto à área responsável.

Passados mais de três meses (22/07/10), após reiteradas solicitações da Ouvidoria, esta recebeu uma resposta definitiva da Concessionária: "Em contato com o setor responsável, o mesmo informou que o estudo de viabilidade para o endereço não foi favorável. Por este motivo, por enquanto, não será possível levar o fornecimento de gás canalizado ao local".

Solicitou a Ouvidoria, por orientação do Gerente da CAENE, o estudo de rentabilidade para o endereço em questão e informações em relação à apresentação de proposta ao reclamante de participação para instalação do medidor em sua residência, a teor do item 1 do parágrafo 1º da cláusula 4ª do Contrato de Concessão. Entretanto, tais pedidos não foram atendidos pela Concessionária.

O gerente da CAENE, em seu parecer de 21/09/10, sugere pela aplicação de penalidades à Concessionária, "(...) Pelo descumprimento duplo e contínuo das cláusulas e prazos estabelecidos em contrato há culpabilidade da CEG pelo não atendimento ao usuário agravado pelo não atendimento das solicitações da Ouvidoria mesmo a Ouvidoria alertando para as Cláusulas Contratuais vigentes"

Em sua defesa, a Concessionária alega que, somente, em março de 2010 o cliente solicitou a instalação de gás, considerando para tanto a escritura do imóvel datado em fevereiro de 2010.

Justifica, ainda, que foi avaliado o endereço do cliente em abril de 2010 e concluído que não havia rentabilidade. Para que pudesse ser realizado o serviço, teria que captar mais clientes no local.



Adiciona que não conseguiu contatar o cliente durante o mês de junho de 2010, porém não logrou êxito.

Pondera também que a participação de clientes em investimentos deve ser entendida de forma minuciosa, pois, em função de cada situação, não se propõe tal participação, dada a onerosidade do investimento e a alocação da mesma em um único cliente. Alega ainda que tal atitude é uma faculdade da Concessionária e não obrigatoriedade.

No parecer da Procuradoria desta Agência, aquela serventia corrobora com o pronunciamento da CAENE.

Da análise dos autos, pude depreender que a Concessionária não atendeu os prazos previstos no contrato de concessão tanto relacionado ao cliente, quanto à Ouvidoria desta Agência.

Como bem atentado pela Câmara Técnica desta Agência, mesmo com a alegação da Concessionária que o cliente só tenha requerido o serviço em 18/03/10, considerando para tanto a escritura de seu imóvel, o prazo já teria decorrido 14 (quatorze) dias, portanto, fora do prazo previsto no contrato de concessão. Da mesma forma, a Ouvidoria desta Agência não foi atendida adequadamente, apesar de solicitar informações reiteradamente.

Por esses fatos, não há como deixar de reprimir a Concessionária, devido ao descumprimento do disposto no §1º<sup>1</sup> do art. 6º<sup>2</sup> da Lei nº. 8987/95, nas Cláusulas Primeira, § 3º<sup>3</sup>, Quarta, caput e § 1º<sup>4</sup>, 11<sup>5</sup>, do instrumento concessivo, impondo penalidade de forma a evitar novos casos.

Quanto ao estudo de rentabilidade efetuada pela Concessionária, a CAENE esclareceu que a residência do cliente trata-se de uma residência unifamiliar, situada em uma rua servida por gás canalizado, sendo necessária, apenas, a construção de ramal de ligação do cliente.

Assim, somente foi analisado o ingresso do cliente, sem levar em conta que a rede ali existente, já foi instalada anteriormente, motivo pelo qual, necessário se faz uma nova análise de viabilidade.

<sup>1</sup> Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pelo atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

<sup>2</sup> §1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

<sup>3</sup> CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

§3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

<sup>4</sup> CLÁUSULA QUARTA OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA 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.

<sup>5</sup> §1º - Obriga-ser ainda, a CONCESSIONÁRIA sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

11 - cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;



Ademais, a Segunda Revisão Quinquenal, previu investimentos, somente para novos ramais, no montante de R\$19.262,000,00 (dezenove milhões, duzentos e sessenta e dois mil reais).

A CAENE conclui: "(...) Desta forma consideramos que os cálculos (...) apresentados pela levaram como premissas a rede já existente e nem os investimentos previstos na 3ª Revisão Quinquenal. (...) Consideramos que seja necessário que a Concessionária refaça seu modelo de estudo de rentabilidade para as áreas já canalizadas, apresentando à AGENERSA o modelo de cálculo".

Em razões finais, a CEG reitera suas considerações anteriores e acrescenta "(...) a Segunda Revisão Quinquenal previu, realmente, um investimento de R\$19.262,000,00, (...) destinados para novos ramais. (...) a Concessionária busca alocar (...) em localidade que possua uma maior perspectiva de demanda, (...) um dos principais princípios da regulação (...) o da universalidade".

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. 16<sup>6</sup>, III<sup>7</sup>, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil.

II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18<sup>8</sup>, I<sup>9</sup>, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma diligente.

III - 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.

IV – Determinar 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.

É o voto.

*Moacyr Almeida Fonseca*

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

*em um prazo de 60 dias, podendo ser prorrogado por igual período por justificativa do Relator, devendo ser submetido ao CODIA em reunião Interm.*

<sup>6</sup> "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:

(...)  
<sup>7</sup> I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

<sup>8</sup> 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:

(...)  
<sup>9</sup> 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;





**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº**

**DE 21 DE DEZEMBRO DE 2010.**

*Concessionária CEG*  
**Ocorrência 513056 - reclamação de cliente**

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-12/020.358/2010**, por unanimidade,

**DELIBERA:**

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma diligente.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

Art. 4º – Determinar que a Concessionária, em um prazo de 60 (sessenta) dias, podendo ser prorrogado por igual período por motivação do Conselheiro-Relator, devendo ser submetido ao Conselho-Diretor em Reunião Interna, 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.

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

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2010.

*[Assinatura]*  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro-Presidente

*[Assinatura]*  
**Darcilia Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira

*[Assinatura]*  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

*[Assinatura]*  
**Sérgio Burrowes Rapposo**  
Conselheiro