



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.532/2011
Data 10/11/11 Fls.: 89
Rubrica: *Rubrica*

Processo nº: E-12/020.532/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência 525453.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 70/2011, de 07/11/11, que trata da ocorrência n°. 525453 (04/10/11), registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

No histórico de atendimento, a cliente informa que "(...) Estou entrando em contato com a Agenersa, pois venho enfrentando um problema enorme com a CEG desde julho desse ano. Fiz um pedido de mudança de ramal na minha casa, ou seja, colocar o relógio de dentro da casa para fora no muro. A Ceg veio aqui na minha casa e já até me cobrou pela visita técnica. Passou-me um orçamento de R\$ 2.000,00 para fazer o serviço, porém eu teria que ir à agência assinar o contrato. Fui à mesma no dia 28/08 e até o presente momento ninguém entrou em contato comigo e ou foi na minha casa. Inclusive o último email que tenho da CEG foi do dia 13/09, uma terça feira, me passando que teria uma resposta até o final daquela semana, e ninguém entrou em contato comigo. Estou grávida de 7 meses, e estava em obra na minha casa. A obra acabou e não consigo terminar o muro por causa da CEG. Estou nesse impasse desde Julho desse ano, 3 meses de promessas de nada. Essa situação está me deixando completamente frustrada, devido ao descaso da CEG em relação ao meu caso. Se pudesse já teria escolhido um outro fornecedor de gás natural, mas infelizmente temos que nos sujeitar a essa situação. Segue nesse email o histórico de todas as reclamações que já fiz à CEG e todas as respostas que obtive da mesma. Peço a sua ajuda junto à CEG, pois não sei mais como proceder. Estou entrando em contato com um advogado e, se eu não conseguir resolver com a Agenersa, entrarei no juizado de pequenas causas até o fim do mês. Agradeço desde já sua ajuda".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício n°. 603 de 11/11/2011, comunicou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora, encaminhando naquela mesma ocasião cópia do inteiro teor dos autos.

Às fls. 06, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2372/2011, de 25/11/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/SECEX n°. 603, esclarecendo que "(...) o serviço de troca de ramal será realizado até terça feira, dia 29/11/2011".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 07/12/2011, pela Secretária-Executiva à OUVIDORIA, solicitando posterior remessa à CAENE para o mesmo procedimento.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

A Ouvidoria desta Agência, em 28/12/11, esclarece que "(...) a ocorrência foi registrada no dia 04/10/11, com 1 envio de cobrança no dia 22/11/11, mas até hoje sem resposta da Concessionária se o problema foi resolvido. Enviei, no dia de hoje, email à cliente reclamante (ver fls.08), perguntando se já está tudo solucionado".

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº 265, de 08/12/11, o presente processo foi sorteado para minha relatoria.

Em novo esclarecimento prestado pela Ouvidoria desta Agência, aquela serventia registra que "(...) em contato telefônico com a cliente no dia 09/03/12, fui informada de que sua solicitação ainda não foi atendida pela CEG, embora, na correspondência DIJUR-E-2372/2011, a Concessionária tenha informado que o serviço de troca de ramal será realizado até o dia 29/11/2011".

Às fls. 12, a Câmara Técnica desta Agência ofereceu seu parecer, datado de 22/03/12, registrando que "(...) O relato da Ouvidoria é claro e demonstra o total descumprimento dos prazos contratuais e demonstra a descortesia não só com o cliente como nas solicitações de nossa Ouvidoria. Acrescenta-se ainda que foi informado pela Concessionária que o ramal seria realizado em 29/11/2011 e até 09/03/12, não havia sido feito e nem a Concessionária retificou para Agenera outro prazo".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 41/12 em 26/03/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 20/21, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-635/12, de 09/04/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 41/12, informando que "(...) O processo em questão foi instaurado para tratar da ocorrência 525453, que constaria como pendente de resposta no sistema da Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 (trinta) dias. (...) A cliente solicitou mudança de ramal, pois queria colocar o relógio de dentro da casa para fora no muro. Informamos a esta, que qualquer reparo nas instalações internas de uma residência, é de responsabilidade do proprietário".

Acrescenta a Concessionária que "(...) deixou claro a cliente, que o início da obra estaria condicionado a adequação do ambiente e que a cabine a ser construída deveria obedecer as especificações do RIP. (...) Assim, a equipe da CEG foi até o imóvel da cliente, porém, esta não permitiu a realização do serviço, além de não ter finalizado as obras de sua responsabilidade. A OFGAN entrou em contato com a mesma ratificando a necessidade de execução da construção da cabine e o valor do orçamento".

Informa, ainda, que "(...) A cliente, por sua vez, disse que não queria nova visita técnica e nem explicações técnicas por telefone e pediu orientação por email, sendo este enviado na mesma data. A cliente informou ainda, que não sabia se faria a obra. O telefone da OFGAN foi deixado à disposição para que a cliente entrasse em contato caso houvesse interesse. Nesse esteio, a taxa de visita foi cancelada por mera liberalidade da CEG" e que "(...) uma vez que restam esclarecidos os fatos e ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando a Concessionária, como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Em 13/04/12 o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada nos autos.

Expedido Ofício CAENE nº 083/12, de 02/05/12, à Concessionária, solicitando que nos sejam enviada cópia do orçamento, apresentado pela Concessionária, a cliente para realocação do medidor.

Em 11/05/12, foi expedido ofício CAENE nº 091/12 à Concessionária, reiterando o ofício CAENE nº 083/12, de 02/05/12.

Correspondência DIJUR-E-844/2012, da Concessionária juntada às fls.25/30, encaminhando cópia do orçamento do serviço de realocação do medidor e ordem de serviço da visita técnica.

Em 15/05/12, foi expedido novo ofício CAENE nº 095/12 à Concessionária, tendo em vista que a CEG não enviou a resposta a qual foi solicitada, reiterando o orçamento onde consta os valores detalhados cobrados por cada item para realocação do medidor da cliente.

Às fls. 32/41, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-853/2012, de 16/05/12, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº 095/12, encaminhando em anexo cópia do documento solicitado¹.

Em 21/05/12, foi expedido ofício CAENE nº 104/12 à Concessionária, solicitando que nos sejam enviado os comprovantes que a CEG transmitiu as informações na DIJUR-E-635/12 à cliente.

Às fls. 45/48, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-924/2012, de 28/05/12, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº 104/12, informando que (...) segue cópia do email em anexo, encaminhado a cliente em 29/11/2011". Acrescenta que "(...) Como foi relatado na carta DIJUR-E-635/12, na referida data, a cliente ainda não havia concluído a obra que era de sua responsabilidade, não podendo a Concessionária atender seu pedido de remanejamento".

Através do despacho de fls. 49/51, a CAENE informa que "(...) O Objeto do presente processo é a ocorrência 525453 registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias sem resposta, contrariando a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011 e como consequência descumpriu a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item 11".

Por fim, conclui a Câmara Técnica de Energia "(...) No orçamento enviado pela Concessionária, o qual foi assinado pela reclamante, não está incluso o valor das ramificações internas (folhas 32 a 41), porém, a CEG demorou aproximadamente 93 dias (contados a partir da assinatura do contrato) para prestar os devidos esclarecimentos, à cliente, de que a parte que teria de ser feita das ramificações internas era de responsabilidade do proprietário (folhas 45 a 48). Além disso, a Concessionária informa ainda, que tentou realizar o serviço sem terem sido feitas as obras de responsabilidade da proprietária (folha 20), obras que a CEG afirma serem os motivos por não ter sido realizado o serviço de realocação do medidor (folha 45). Diante disto a Concessionária não procurou na prestação de seus serviços a satisfação de seu cliente, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia, com isso se caracteriza um descumprimento da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, do contrato". *[assinatura]*

¹ - Ordem de serviço, orçamento de assistência técnica (visita), autorização da cliente, orçamento detalhado e Croqui de instalação.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 13/06/12, para que essa serventia contate o cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se o mesmo encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela Concessionária.

Despacho da Ouvidoria, em 04/07/12, informando que "(...) enviei 3 emails à cliente solicitando informações sobre sua reclamação, indagando se já estava solucionada e se havia alguma pendência. Também tentei contato telefônico, mas cliente informa que não podia falar.

Em 16/07/12 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada nos autos.

Às fls. 57, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...)Versa os autos sobre a ocorrência nº. 525453, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, fls.03/04, pendente de resposta por mais de 30 dias" e que "(...) consoante ao documento da CAENE (parecer) de fls.49/51, que a Concessionária, mesmo tendo realizado o serviço, descumpriu as cláusulas 4ª, §1º, Item 11 e cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão".

Por fim, acrescenta a Procuradoria que "(...) para a completa instrução dos autos administrativos, solicitamos que o gabinete do relator do processo envide esforços, através da Ouvidoria da AGENERSA, no sentido da efetiva resposta da cliente a respeito do serviço prestado pela Concessionária CEG".

Através da comunicação interna (CI OUVID N° 162/2012) de 28/09/12, a Ouvidoria vem solicitar a "(...) juntada ao Processo Regulatório nº E-12/020.532/2011 de email enviado à Sra. Jessica Carvalho Pombo no dia 30/08/12, como resposta a seu email do dia 27/06/12, quando informou que não foi atendida pela CEG".

Acrescenta que "(...) Antes do email de 30/08/12, esta Ouvidoria já havia enviado emails à cliente nos dias 27/06/12, 03/07/12 e 09/08/12, solicitando confirmação da solução do problema tratado na ocorrência 525453, bem como informação de eventual pendência junto à CEG, sem que tenha recebido nenhum retorno".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 138/12, em 05/10/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 29/10/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, discordando dos pareceres da CAENE e Procuradoria, como segue: "(...) pois o que se verifica é que a Concessionária emvidou todos os esforços para atender a solicitação do cliente, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado desta forma, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes". Por fim, solicita a Concessionária que "(...) exaurida a finalidade do presente processo, (...) o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção".

Remetidos os autos à CAENE, em 31/01/13, para que aquela serventia informe se o objeto do presente processo foi ou não alcançado e, conseqüentemente, as razões que ensejaram a sua abertura foram exauridas ou se permanecem, ainda, fatos ou ações pendentes de solução e, em última análise, se a reclamante tem algo a relatar, inclusive, quanto ao atendimento ou eventual perda de interesse.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Despacho da CAENE, em 05/02/13, informando que "(...) Em contato telefônico realizado com a cliente nos dias 27 e 28/01/2013, a mesma nos informou que apesar de ter assinado o orçamento, entretanto, por achar muito caro, não executou a ramificação interna e as adequações, as quais eram de sua responsabilidade, para que fosse feito o remanejamento de ramal. E ainda, nos informou que desistiu da ligação do gás, pois, colocou a venda o imóvel no qual residia e está solicitando a baixa de titularidade junto a CEG". Por fim, conclui que "(...) O valor cobrado pela Concessionária referente ao remanejamento de ramal da cliente é de fato elevado, tendo em vista que seria necessária apenas a construção de menos de 2 metros em polietileno.

Em 05/02/13 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria.

Às fls. 78/79, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...) mesmo tendo a cliente desistido da execução do ramal, da ligação do gás e ter vendido o imóvel, não afasta a responsabilidade pretérita da Concessionária CEG pelo aviltamento ao Contrato de Concessão, e, por isso mesmo mantemos nosso parecer de fls. 57/58. (...) Assim, a AGENERSA estará em consonância com a Lei nº. 4456/05, cumprindo seu dever legal de regular e fiscalizar as concessões e permissões de serviços públicos concedidos.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 19/13 em 06/02/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 86/88, foi acostado ao presente processo razões finais da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 19/13, apresentando suas considerações finais, informando que "(...) É, no mínimo, temerário, que a AGENERSA obrigue a CEG a construir e remanejar ramais, sem que o usuário, comprove a construção/existência das instalações internas, sob pena de imputar ônus excessivo à CEG e aos demais clientes que pagam as tarifas, gerando prejuízo à modicidade tarifária". (...) Isso porque, a Companhia estaria utilizando seus recursos para construção de um ramal que poderia não ser utilizado, caso o cliente não construa as instalações internas, sendo um direito da Concessionária e dos demais clientes, exigirem, previamente à construção do ramal, que as instalações internas estejam construídas e aptas para uso".

Por fim, conclui a Concessionária que "(...) Nesse interim, diante de todos os argumentos já esposados em sede de defesa e dos aqui apontados, evidente que não houve descumprimento Contratual por parte da CEG, que agiu dentro dos ditames regulamentares, devendo tal fato ser reconhecido e Deliberado pelo Conselho Diretor" e "(...) entendemos que a reclamação que deu azo ao processo em comento perdeu seu objeto, de modo que o processo em referência deve ser arquivado por exaurimento de sua finalidade".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo nº: *E-12/020.532/2011*
Autuação: *10/11/2011*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência 525453.*
Sessão Regulatória: *25 de março de 2013*

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para analisar a ocorrência nº. 525453 (04/10/11), registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Segundo consta no histórico de atendimento, a cliente, Sra. Jessica Carvalho Pombo, em 04/08/12, informa que fez um pedido de mudança de ramal, no final de junho de 2011, no sentido de colocar o relógio de dentro da casa para fora do muro.

Ressalta, também, que um representante da Concessionária compareceu em sua residência (12/07/11) e informou a necessidade de comprar uma caixa de passagem e que voltaria em uma semana para realizar o serviço, porém não retornou. Aproximadamente duas semanas após a primeira visita, outro representante da CEG apareceu em sua casa perguntando-lhe se desejava algum serviço, após explicar a situação, o mesmo esclareceu que o serviço iria demorar, mas ele poderia fazer particular e cobrou o valor de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais) para realizar a mudança.

Prosseguindo, em mais um contato com a Concessionária (27/07/11), relatou o ocorrido e foi informada que alguém entraria em contato para marcar o serviço e assim ficou esperando.

Comenta que, seguindo orientação da Concessionária, se dirigiu a uma agência da CEG para assinar o contrato (29/08/11) e foi informada que entrariam em contato para marcar a troca, porém ninguém a retornou.

Após muito insistir, conseguiu contato com a CEG e a representante da companhia pediu para entrar em contato direto com a empresa a GNS terceirizada do serviço, porém relata à Concessionária (13/09/11) não ter obtido êxito e, por isso, pergunta como deve proceder, não tendo mais qualquer contato de sua solicitação.

A Concessionária, em suas considerações, salienta que informou à cliente que qualquer reparo nas instalações internas de uma residência é de responsabilidade do proprietário e o início da obra estaria condicionado à adequação do ambiente. Registra que a equipe da CEG foi até o imóvel da cliente, porém, a mesma não permitiu a realização do serviço, além de não ter finalizado as obras de sua responsabilidade.

[Assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Em sua análise, a Câmara Técnica de Energia considera que o orçamento enviado pela Concessionária, o qual foi assinado pela reclamante, não está incluso o valor das ramificações internas. Entretanto, a CEG demorou aproximadamente 93 dias (contados a partir da assinatura do contrato) para prestar os devidos esclarecimentos à cliente de que a parte que teria de ser feita das ramificações internas era de responsabilidade do proprietário.

A Ouvidoria desta Agência, cumprindo solicitação de minha assessoria, após diversas tentativas de contato com a cliente, teve a informação de que não foi solucionada a sua reclamação.

Em seu parecer, a Procuradoria desta Agência, corrobora com o posicionamento da CAENE, pois considera que a Concessionária descumpriu cláusulas contratuais.

Em mais uma intervenção da CAENE, aquela serventia informou que, em contato telefônico com a cliente, a mesma esclareceu que, apesar de ter assinado o orçamento, achou o serviço muito caro, não executou a ramificação interna e as adequações, as quais eram de sua responsabilidade, para que fosse feito o remanejamento de ramal e, ainda, desistiu da ligação do gás, pois colocou a venda o imóvel no qual residia e está solicitando a baixa de titularidade junto à CEG.

A Procuradoria aduz que, mesmo tendo a cliente desistido da execução do ramal da ligação do gás e ter colocado o imóvel a venda, não afasta a responsabilidade pretérita da Concessionária CEG pelo aviltamento ao Contrato de Concessão, e, por isso mesmo, entende pelo descumprimento contratual pela Concessionária.

Pela síntese dos fatos e documentos constantes nos autos, pude depreender que o impasse havido é relacionado à construção das ramificações internas pela cliente.

Vislumbro que, pela ordem de serviço (fls. 29), quando da visita técnica realizada em 12/07/11, o documento foi assinado pelo Sr. Luiz Carlos da Silva Coelho (empregado) e nele constar que "(...) cliente solicita remanejamento do seu ramal, (...) foi orientado na execução da caixa de proteção juntamente com o seu ramal e antes que a equipe retorne ao local p/ a execução de serviços"

A oficina de garantia da CEG, em 04/08/11, esclareceu à cliente que "(...) Acusamos o recebimento do seu e-mail e informamos o orçamento para remanejamento do ramal abaixo e acrescentamos que para conclusão do serviço é necessário que compareça em uma de nossas agências para preenchimento do aceite do serviço munida de cópias de RG e CPF. À vista R\$ 2.033,36, 3 vezes R\$ 677,79, 6 vezes de R\$ 338,89, 12 vezes R\$ 169,45, 24 vezes R\$ 84,72. Esclarecemos que a caixa de proteção (PI - Cabine de medidor) deve estar construída junto com a instalação interna quando a equipe chegar ao local para executar o serviço (...)."

Da mesma forma foi juntado e-mail da Concessionária à cliente, em 29/11/11 (fls. 46), lembrando "(...) a possibilidade de início da obra assim que o ambiente estiver adequado e ratificar a resposta da Ouvidoria enviada em agosto /11. A cabine a ser construída deve obedecer o desenho abaixo (...) que está no RIP".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020-532/2011
Data 10/11/11 Fls.: 96
Rubrica: *Rubrica*

Ao que tudo indica, a cliente foi mal orientada por representantes da Concessionária, quando das visitas realizadas, bem como a falta de resposta, por parte da CEG, quando das diversas solicitações.

Não obstante ter sido inadequadamente orientada quanto aos procedimentos de visitas e respostas diligentes, entendo que, não só a ordem de serviço, conforme acima citada, acrescida da resposta da CEG, mesmo que tardia, em 04/08/11 e 29/11/11, restou esclarecido que a execução do serviço solicitado pela cliente estava condicionado à construção de PI e instalações internas.

Assim sendo, entendo que estas falhas por parte da Concessionária, certamente, causaram diversos transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço adequado e, independentemente da desistência na execução do ramal, em razão da venda de sua casa e, conseqüentemente, baixa na titularidade, não afasta a responsabilidade da CEG no caso em destaque.

Outro ponto relevante dos autos é a descortesia com a Ouvidoria desta Agência, considerando o registro desta ocorrência em 04/10/11, sem o envio de um retorno efetivo àquela serventia (IN-CODIR Nº 019¹). Até porque, jamais vou considerar a resposta, datada em 29/11/11, na qual a Concessionária informa que essa ocorrência, somente, seria respondida no corpo do presente regulatório, assim, entendo sua conduta como infração contratual, caracterizando um descaso com este Órgão Regulador.

Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a Concessionária não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pela Reclamante, bem como a Ouvidoria desta Agência.

Por isso, concordo com o posicionamento dos órgãos técnicos desta Agência, podendo depreender a falha no cumprimento do disposto na Cláusula Quarta, caput, item II do 2º parágrafo e 3º parágrafo do contrato de concessão, acrescido pela falta de treinamento adequado ou instrução insuficiente repassada aos seus funcionários ou prestadores de serviços da Concessionária para o devido atendimento à cliente.

Assinatura

¹ Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

1. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúne fundamentos para sua aplicação, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV² da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % ^{005 cinco milésimos} (um ~~decimo~~ de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18³, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

III - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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:

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

(...)

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos".

³ - 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:

(...)

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;

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.532/2011

Data 10/11/11 Fls.: 98

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3554
DE 25 DE MARÇO DE 2013.**

Assinatura: Rui

**CONCESSIONÁRIA CEG
OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA AGENERSA.
APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE
CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA 526247.**

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-12/020.532/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

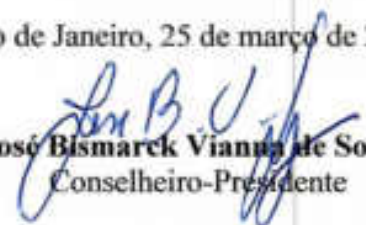
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

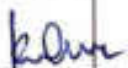
Art.3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro