



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-12/020.360/2012
Autuação: 27/06/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências Ouvidoria 529628, 529622, 529629, 529909 e 529706.
Sessão Regulatória: 30 de abril de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 48/2012, 50/2012, 51/2012, 56/2012, 64/2012 e 68/2012, que tratam das ocorrências nº. 529628, 529622, 529629, 529628, 529909 e 529706, tendo por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Nas comunicações internas acima, a Ouvidoria anexou os históricos de atendimento dos clientes, constando as seguintes informações:

- **Ocorrência 529628** "(...) 16/04/2012-18:36 (...) Cliente reclama da CEG, — no dia 28/03/2012 (quarta-feira) solicitou religação de gás e mudança de titularidade para o apartamento na Rua Siqueira Campos, nº 143/1343 Bloco F — Copacabana, e foi informado de que mandariam uma equipe ao local no dia 03/04/2012 (segunda-feira). Na visita foi identificado que ele deveria rebaixar o aquecedor em 15 centímetros e trocar o exaustor. Relata que o orçamento feito pelo técnico está com valor muito elevado, em comparação com lojas de ramo. Relata que, mesmo com os valores absurdos cobrados pela CEG, autorizou pelo Call Center o orçamento e a CEG ficou de enviar uma equipe ao local para visita no dia 11/04/2012 (quarta-feira), mas não houve comparecimento. Entrou em contato com a CEG e informou que não foi nenhuma equipe ao local, e foi agendado para dia 16/04/2012, mas não apareceram. Solicita providências urgentes".

- **Ocorrência 529622** "(...) 16/04/2012-15:33 (...) Prezados da Ouvidoria, gostaria de registrar aqui uma reclamação junto à respeitosa agência reguladora para que me possa avaliar se tem alguma providência a tomar no meu atendimento abaixo. Estou desde o dia 04/04 tentando obter a instalação e fornecimento de gás natural pela empresa CEG, sem sucesso. O técnico compareceu para uma vistoria no dia 09/04 e agendou para instalar hoje. Bem, mais uma vez, já são 14 h e nada, nenhum retorno ou satisfação da hora, se vai, se não.... Liguei para a central 0800 e eles disseram que, no sistema, não consta instalação para hoje, pelo contrário que o técnico ainda ia marcar... Mas pessoalmente, no dia 09/04, ele disse que já estaria cedo e agendado para hoje... Não entendo!?!? A central 0800 é ou não responsável por agendar e dar o respaldo das datas marcadas pelos seis técnicos? Tentei remarcar pelo 0800 e disseram que tem que aguardar o técnico. Pois é, como no sistema já não consta a visita de hoje, mais uma vez a minha mãe vai aguardar à toa e ninguém vai aparecer. Isso é uma falta de respeito com o consumidor !!! Então pergunto: quando vou conseguir remarcar e ter a certeza de que vão realmente me atender? Me sinto lesada como consumidora e registro aqui o péssimo atendimento da CEG na prestação de seus serviços. Como não temos outra opção, ficamos sem saída, esperando que a qualidade mínima exigida na prestação desse serviço público seja cumprida, até agora, em vão. Espero ter passado a situação. Obrigada pela atenção".



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-12/020.360/2012
Data 27/06/12 Fls.: 79
Rubrica: Rufon

- **Ocorrência 529629** "(...) 16/04/2012-18:28 (...) Cliente reclama da CEG, pois, após ter cumprido exigência de troca de tubulação, agendaram várias vezes para retirada do lacre, mas não há comparecimento. Relata que, no local, há uma criança, que necessita do fornecimento de gás o mais rápido possível. Solicita a esta agência solução".

- **Ocorrência 529628** "(...) email recebido- 03/05/12 (...) A CEG agendou o atendimento no período da manhã e chegou à tarde. (...) Os técnicos perguntaram na portaria se havia alguém na residência às 11h30 e disseram para não sair que já estavam chegando. Chegaram quase às 14 horas. Sem gás, sem almoço. (...) A solução apresentada no orçamento foi diferente da realizada. (...) O técnico se negou a retirar a porta da cozinha para cortá-la e cortou junto a forra da porta e parte do rodapé" e "(...) Ao fazer o furo na parede para passar o chaminé, quebraram o vidro do vizinho e pelo que consta até o momento não vieram reparar. O técnico saiu do local prometendo voltar com o acabamento do furo que fez na parede para passagem do chaminé, porém não voltou".

- **Ocorrência 529909** "(...) 04/05/2012-09:06 (...) Cliente solicitou o religamento no último dia 27 de abril e a CEG informou que iria instalar dentro do prazo de 5 dias úteis. Entrou em contato hoje para confirmar o religamento e disseram que ela teria de aguardar mais dias, pois consta no sistema que foi feito o registro da solicitação somente no dia 30. Não concorda em aguardar por esse religamento, já que solicitou no dia 27 de abril, e não dia 30. Solicita providências urgentes, pois necessita do produto".

- **Ocorrência 529706** "(...) 19/04/2012-17:51 (...) Cliente reclama da Ceg, pois solicitou religação para o endereço acima no dia 13/04/2012 e foi agendada uma vistoria para o dia 14/04, porém não houve comparecimento. Entrou em contato com o SAC e reagendaram para o dia 18/04/2012, mas novamente não compareceram. Ao entrar em contato com a Cia não souberam informar o motivo do não comparecimento e informaram um novo prazo de até cinco dias para retornar o contrato para agendar uma nova data. Cliente muito insatisfeita com todo procedimento, solicita a esta agência solução o mais rápido possível, pois já se encontra residindo no local".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 02/07/12, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 03/07/12, asseverando que "(...) Às fls. 21 a 28, junto os emails enviados aos clientes com a informação da abertura do presente".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 309, de 10/07/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelos clientes e nas respostas da Concessionária, constante nos históricos de atendimento, conclui que em todas as ocorrências a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/relição; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Em 16/07/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.



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-12/020.360/2012
Data 27/06/12 Fls.: 80
Rubrica: *Ruiz*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 101/12 em 30/07/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

As fls. 43/51, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-1462/12, de 09/08/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 101/12, informando que "(...) O presente processo foi instaurado com objetivo de apurar se houve descumprimento das cláusulas contratuais em relação às ocorrências registradas sob os números 529628, 529622, 529629, 529909 e 529706".

"(...) Ocorrência 529628 - Informamos que de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 19/04/2012.

"(...) Ocorrência 529622- Informamos que de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de instalações Prediais (RIP) no dia 24/04/2012. (...) Desta forma, seguem em anexo as ordens de serviço comprovando o alegado pela concessionária.

"(...) Ocorrência 529629 - Informamos que de acordo com o setor responsável, o fornecimento do gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 19/04/2012.

"(...) Ocorrência 529909- Informamos que, de acordo com o responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Predial (RIP) no dia 04/05/2012.

"(...) Ocorrência 529706 - De acordo com o setor responsável, a primeira solicitação de gás foi no dia 13/04/2012, a vistoria no imóvel ocorreu no dia 04/05. Sendo o fornecimento de gás liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 04/05/12.

Conclui a CEG que "(...) Assim, resta comprovado não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido nos casos em tela, por meio do atendimento adequado a cliente".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 10/08/12, para que aquela serventia observasse o atendimento das ocorrências 529628 e 529629, considerando que já foi confirmado a conclusão do serviço para as demais ocorrências.

As fls. 43, a Ouvidoria desta Agência prestou esclarecimentos a respeito das ocorrências pendentes de confirmação do cliente para solução da reclamação.

*-Ocorrência 529628: Em contato com o Sr. Ângelo no dia 23/08/2, foi informada de que, embora seu fornecimento de gás já tenha sido liberado - após vários agendamentos não cumpridos, nos quais ele faltou ao trabalho para aguardar a CEG, as pendências relatadas no email (...) ainda não foram solucionadas (vidro do vizinho que foi quebrado; e acabamento do furo para passagem da chaminé). *DA**



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-12/020.360 13042
Data 27/06/12 Fls.: 81
Rubrica: *Rubrica*

-Ocorrência 529629: Em abril/2012 já havíamos confirmado com a cliente, Srª Luísa Olímpia, que o problema estava solucionado, com a liberação do gás".

Remetidos os autos à CAENE, em 31/08/12, para que aquela serventia buscasse meios com a Concessionária visando solucionar as pendências existentes em relação à ocorrência 529628.

Expedido Ofício CAENE nº 195/12, de 03/09/12, à Concessionária, solicitando que a mesma finalize a obra e faça todos os acabamentos necessários, bem como promova a comprovação de tais serviços, incluindo fotos.

Às fls. 55/57, foi acostado ao processo correspondência DIUR-E-1748/2012, de 10/09/12, da Concessionária CEG, em resposta ao ofício CAENE nº. 195/12, não respondendo o solicitado pela CAENE.

Reenviado novo Ofício CAENE nº 218/12, de 13/09/12, à Concessionária, solicitando o acabamento do orifício por onde passa a chaminé do aquecedor e faça a substituição do vidro do vizinho, o qual foi quebrado.

Às fls. 59/61, foi acostado ao processo correspondência DIUR-E-1835/12, de 18/09/12, da Concessionária CEG, em resposta ao ofício CAENE nº. 218/12, informando que :

- (...)* A concessionária respondeu ao Ofício CAENE 195/12, repassando todas as informações, de forma cronológica que, constavam em seu sistema;
- (...)* Esclarecemos que a devida reclamação do cliente, feita à AGENERSA, não foi repassada à concessionária, assim, não tendo ciência da mesma, na época;
- (...)* Ainda, informamos que o cliente fez um contato no dia 05/07/12, posterior a reclamação e nada declarou a concessionária sobre o fato;
- (...)* A concessionária está tentando um contato com o cliente para apuração dos fatos e as devidas providências, caso sejam confirmados os danos durante a execução dos serviços".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, esclarecendo que: "(...) Encaminhamos o presente processo para conhecimento, tendo em vista ao solicitado, na folha 53, foram encaminhados os Ofícios CAENE 195/12 (folha 54) e 218/12 (folha 58), solicitando que fossem feitos os reparos no imóvel do cliente. (...) Na DIUR-E-1835/12 (folhas 59) a Concessionária relata que está tentando contatar o cliente, porém sem sucesso".

Acrescenta a CAENE que "(...) Posteriormente, é nos enviado e-mail (folhas 60 e 61), onde mostra a tentativa de contato da CEG com o cliente. (...) Em contato telefônico com a Concessionária, fomos informados que o e-mail enviado ao cliente, até a data deste despacho, não foi respondido pelo mesmo. Esta CAENE tentou contato telefônico com o reclamante, porém, o telefone não pertence mais a ele".

Em 06/11/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.



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

Às fls.64/67, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) Em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Concessionária CEG ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância de regra contratual, em relação aos prazos de atuação referentes ao fornecimento de gás".

Ressalta a Procuradoria que "(...) não consta nos autos provas em sentido contrário, ou seja, provas que afastam a responsabilidade da delegatária, limitando-se a mesma a singela alegação de que, em relação às ocorrências citadas, "o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) a prestação do serviço público de gás canalizado é um dos serviços públicos de natureza essencial, bem como, em atenção às lições de José dos Santos Carvalho Filho, de que o princípio da legalidade "implica subordinação completa do administrador à lei", de forma que "Todos os agentes públicos desde o que lhe ocupa a cúspide até o mais modesto deles, devem ser instrumentos de fiel e dócil realização das finalidades normativas", razão pela qual fere a lógica do razoável alegações tendentes ao afastamento da responsabilidade da delegatária, sob pena de violação ao princípio da legalidade estrita".

Por fim, opina a Procuradoria "(...) pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à inobservância ao Instrumento Concessivo" e "(...) Com relação à ocorrência nº 329628, esta Procuradora sugere que a CAENE em conjunto com a Concessionária CEG empregue esforços no sentido de solucionar os danos causados pelo serviço prestado pela delegatária".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 28/13 em 28/02/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls.76/77, foi acostado ao presente processo razões finais da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 28/13, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório e requer o arquivamento sem aplicação de qualquer sanção.

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-12/020.360/2012
Autuação: 27/06/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências Ouvidoria 529628, 529622, 529629, 529909 e 529706.
Sessão Regulatória: 30 de abril de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências registradas na Ouvidoria desta Agência sob os números 529628, 529622, 529629, 529909 e 52970 e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Nas comunicações internas juntadas nos autos, a Ouvidoria anexou os históricos de atendimento com informações tanto dos clientes quanto da Concessionária, conforme, em síntese, segue:

OCORRÊNCIA 529628

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 529628**, o Sr. Ângelo da Silveira Buss se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, mudança de titularidade, solicitada, segundo ele, no dia 28/03/12 e agendamentos não cumpridos para realização de serviços em seu apartamento, visando a adequação do ambiente.

Após mais uma reclamação em nossa Ouvidoria, ressalta o cliente que tinha agendado nova visita técnica na parte da manhã, mas a equipe da Concessionária só chegou no período da tarde, aponta que a solução apresentada no orçamento foi diferente da realizada, pois o técnico se negou a retirar a porta da cozinha para cortá-la e cortou junto a forra da porta e parte do rodapé e ao fazer o furo na parede para passar a chaminé, quebraram o vidro do vizinho.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (16/04/12), a Concessionária, em 25/04/12, tão somente, esclarece que o gás foi liberado em 19/04/12.

OCORRÊNCIA 529622

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 529622**, a Sra. Ana Paula de Carvalho Faria se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, solicitada, segundo ela, no dia 04/04/12, com diversos agendamentos não cumpridos e idas da equipe em dias não agendados.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (16/04/12), a Concessionária, em 25/04/12, tão somente, esclarece que o gás foi liberado em 24/04/12.





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-12/020.360/2012
Data 27/06/12 Ps.: 84
Rubrica: *Rmfon*

OCORRÊNCIA 529629

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 529629**, a Sra. Luisa Olímpia Calaça Costa dos Santos, se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, após exigência em seu ambiente, com diversos agendamentos não cumpridos.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (16/04/12), a Concessionária, em 26/04/12, tão somente, esclarece que o gás foi liberado em 19/04/12.

OCORRÊNCIA 529609

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 529609**, a Sra. Naiandra Nascimento Barbosa Maia, se queixa na demora da Concessionária para religação do gás em sua residência, pois solicitou o serviço em 27/04/12, tendo sido informada que religariam dentro do prazo de 5 dias úteis. Em 04/05/12, a cliente entrou em contato para confirmar o religamento e disseram que ela teria de aguardar mais dias, pois consta no sistema da Concessionária que foi feito o registro da solicitação somente no dia 30/04/12.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (04/05/12), a Concessionária, em 09/05/12, tão somente, esclarece que o gás foi liberado em 04/05/12.

OCORRÊNCIA 529706

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 529706**, a Sra. Luciana das Neves Carvalho, se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, solicitada, segundo ela, no dia 13/04/12, com diversos agendamentos não cumpridos e idas da equipe em dias não agendados.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (19/04/12), a Concessionária, em 22/05/12, tão somente, esclarece que o gás foi liberado em 04/05/12.

Feito o resumo das ocorrências, passo a análise dos setores técnicos desta Casa e pronunciamento da Concessionária, inicialmente, a Câmara Técnica de Energia, com base nas informações prestadas pelos clientes e nas respostas da CEG, constante nos históricos de atendimento, conclui que em todas as ocorrências a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/relição; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Instada a se pronunciar, em suas considerações, a Concessionária, transcreve as informações prestadas nos registros do seu sistema de atendimento e, ressalta não ter incorrido em desconformidade, tendo em vista que o interesse público foi atingido, por meio do atendimento adequado aos clientes.

A Ouvidoria desta Agência, atendendo a solicitação de minha assessoria, confirmou a resolução das todas as ocorrências, com exceção da ocorrência nº 529628, que apesar de ter liberado o fornecimento de gás, não obstante todos os transtornos havidos, informa que não foi substituído o vidro do vizinho que foi quebrado e o acabamento do orifício por onde passa a chaminé do aquecedor. *Moacyr Almeida Fonseca*



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

Tentando solucionar a única ocorrência pendente, foram encaminhados os autos à CAENE visando solicitar à CEG providências para resolver a única reclamação remanescente.

Entretanto, a Concessionária no afã de solucionar o caso, encaminhou mensagem via e-mail ao cliente sem que obtivesse sucesso, bem como a CAENE relata ter tentado contato telefônico, também sem êxito, até porque o telefone não mais pertence ao cliente.

Em seu parecer, a Procuradoria desta Agência, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no que diz respeito ao descumprimento contratual e sugere que a CAENE e a Concessionária empregue esforços no sentido de solucionar os danos causados pelo serviço prestado pela Delegatária.

Passo agora a minha análise, mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Observe que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos aos clientes, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se ultrapasse o tempo contratualmente previsto de 24 (vinte e quatro) horas para ligação do gás dos cliente em cada ocorrência.

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019¹) em tempo hábil nas ocorrências, considerando que as respostas foram respondidas além do prazo previsto para ligação de gás de 3 (três) dias.

Porém, merece ser pontuado nestes autos, que, diferente de outros processos aqui deliberados, as respostas para a Ouvidoria desta Agência, apesar de encontrarem-se ainda intempestivas, vieram em prazo menor, o que demonstra uma melhora, ainda não suficiente, mas, pelo menos, sinaliza empenho da Concessionária em relação ao passado.



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 (variação de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido): Prazo para resposta: 03 (três) dias;

1. PRIORIDADE MÉDIA (prova 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

Processo nº E-12/020.360/2012

Data 27/06/12 Fts.: 86

Rubrica: *Rubrica*

Por isso, entendo que todas as penalidades sofridas pela Delegatária surtiram efeitos positivos, considerando a melhora nos prazos de respostas à Ouvidoria, bem como percebe-se que os prazos constantes na instrução normativa CODIR 019/2011 podem ser atingidos. Não obstante a reconhecida melhora, restaram descumpridos os prazos constantes naquela normativa, o que implica em aplicação de penalidade.

Da mesma forma, entendo que a Concessionária descumpriu em todas as ocorrências os prazos constantes no Anexo II² relativo ao atendimento do usuário.

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17³, inciso VI⁴, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 529628**.

II - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 529622**.

III - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 529629**.

IV - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze)

² - PARTI 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- instalação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via da conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/ligação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;
- aferição e envio de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- aferição e envio de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

³ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo,

(...)

⁴ - 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 descumprido.



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-12/020.360 12012
Data 22/06/12 Fls.: 87
Rubrica: *Moacyr*

Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 529909**.

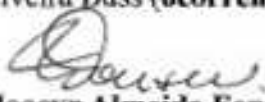
V - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 529706**.

VI - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

VII - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁵, I⁶, da Instrução Normativa n.º 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

VIII - 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 n.º 001/2007.

IX - Determinar que a Concessionária CEG comprove, em até 20 (vinte) dias, de forma satisfatória junto à CAENE, a exaustão de suas providências buscando solucionar os danos causados ao cliente, Sr. Ângelo da Silveira Buss (**ocorrência 529628**).


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁵ 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:

(...)

⁶ 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**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3605
DE 30 DE ABRIL DE 2013.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS
OUVIDORIA 529628, 529622, 529629, 529909 E
529706.**

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-12/020.360/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529628.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529622.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529629.

Art.4º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529909.

[Assinaturas manuscritas]

Art.5º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529706.

Art.6º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

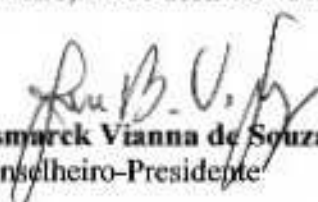
Art.7º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa n.º 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Art.8º - 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 n.º 001/2007.

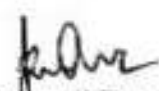
Art.9º - Determinar que a Concessionária CEG comprove, em até 20 (vinte) dias, de forma satisfatória junto à CAENE, a exaustão de suas providências buscando solucionar os danos causados ao cliente, Sr. Ângelo da Silveira Buss (ocorrência 529628).

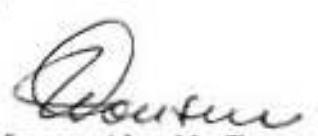
Art.10º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril 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