



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

SER	ESTADUAL
Proc. E-12/003.116	7.2013
Data 24/01/13	fls. 56
Assinatura	

Processo nº.	E-12/003.116/2013.
Data de Autuação	24 de Janeiro de 2013.
Concessionárias	CEG.
Assunto	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - solicitação de ligação de gás Ocorrência 534989-533665
Sessão Regulatória	30 de Abril de 2013.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado para tratar da questão de duas Ocorrências de nº 534989 - 533665, registradas pelas CI nº 016/2013 e 018/2013 na Ouvidoria da AGENERSA em 18 de Janeiro de 2013, que tem por finalidade avaliar a demora na religação de gás.

Pela Resolução do conselho Diretor nº 345 de 04 de fevereiro de 2013, conforme sorteio em reunião interna, o processo foi distribuído a minha relatoria e encaminhado a meu gabinete.

Nas mesmas comunicações internas, a Ouvidoria desta Agência informa que:

- **Ocorrência 534989** "(...) venho solicitar orientação de como proceder com relação à ocorrência, que trata de reclamação sobre demora na religação de gás na casa da Sr. Marilza Dias da Silva, cliente relata que cancelou o gás há 6 meses, pois estava vendendo o imóvel e que quando o local foi alugado, solicitou a instalação de gás, no final de Novembro de 2012. Informa que a visita foi agendada três vezes e em nenhuma delas o técnico compareceu. Dia 21/12 entrou em contato com a CEG para reclamar sobre a falta da 1ª visita e foi informada de que agendariam para 5 dias depois. O prazo expirou e no dia 02/01/2013, entrou novamente em contato com a Concessionária e uma nova visita foi marcada para o dia 07/01/2013. E no dia marcado ligou para a Cia e foi informada que a área técnica não havia confirmado a visita. A cliente solicita providências, pois o morador do apartamento está querendo quebrar o contrato do aluguel por estar sem gás, e com isso terá um grande prejuízo para ressarcir".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo nº E-12/003-116 1/2013
Data 24/01/13 fls. 57
Rubrica

-Ocorrência 533665 "(...) venho solicitar orientação de como proceder com relação à ocorrência, que trata de reclamação sobre demora na religação de gás na casa da Sr.^a Solange Teresa Cardoso Maciel, cliente reclama que esteve no dia 27/09/2012 na loja da CEG solicitando troca de titularidade. Foi agendada visita e o técnico que esteve no local e fez todas as verificações. No dia 18/10/2012 foi um funcionário para retirar o medidor, e o cliente questionou esse procedimento, mas o funcionário solicitou que ela fosse a uma loja para verificar. Chegando lá a atendente informou que deveria ser um engano e que faria o cancelamento de retirada, mas no dia 31/10/2012, voltaram ao local e retiraram o medidor o cliente informa que em nenhum momento foi avisada de que com esse pedido teria de ser retirado o medidor. Não foi informada na loja nem pelo técnico que foi ao local.

Em 28 de janeiro de 2013 foi encaminhado Ofício AGENERSA/SECEX nº 069/13 à Concessionária CEG dando ciência dos autos, e em 06 de fevereiro foi enviado um Ofício CAENE nº 025/13 a CEG que consta as fls.15 do P.P, para manifestação da Concessionária quanto ao assunto em questão. A CEG em 15 de fevereiro de 2013 enviou Histórico dos atendimentos que consta em seu sistema através da DIJUR-E-245/13 de fls. 17 a 21.

A CAENE informa nas fls. 22, que em ambas as ocorrências (nº 534989 e 533665) a Concessionária descumpriu os prazos contratuais estabelecidos para colocação de medidor e para a religação em instalações existentes ambas em 24 horas. A CAENE em seu parecer considera que se caracterizou a má prestação por parte da concessionária.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA/SS nº 02/13 em 28 de fevereiro de 2013, para a concessionária apresentar suas considerações finais.

A Concessionária quando instada a se manifesta enviou a DIJUR-E-319/2013 que consta a seguinte manifestação

"Trata-se o processo de ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA sobre uma suposta demora por parte da CEG no atendimento às solicitações constante das ocorrências abaixo.



SEP	ESTADUAL
Proc. E-42/003.176	12013
Data 24/07/13	Fol. 58
Rubrica	

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Desta forma esclarece que:

Ocorrência nº 534989 - A CEG esclarece que tão logo foi agendada a visita, o técnico esteve no local e fez todas as verificações. Assim em 09/01 de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado conforme as normas estabelecidos no RIP (Regulamento de Instalação Prediais).

Ocorrência nº 533665 - A Concessionária informa que foi solicitada baixa de titularidade, sendo esta, realizada no dia 12/03/2012 e o fornecimento fechado no dia 13/03/2012. Como não houve solicitação de transferência de titularidade, foi emitida a ordem de retirada de medidor. Salientando que a solicitação de transferência de titularidade somente ocorreu no dia 27/09/2012 e o fornecimento de gás foi restabelecido no dia 01/11/2012".

A Procuradoria em seu parecer 52/2013 - EVB relata que "(...) Verificamos após análise acurada da documentação acostada aos autos, que a Concessionária CEG deixou de cumprir o que está disposto no Parágrafo 3º da cláusula Primeira e também o que está disposto no Anexo II- requisitos de Qualidade de Serviços.

Parte 2- Serviços aos usuários/ Prazos de Atendimento

A) Serviços obrigatórios

Corte/religação em estações existentes, 48 horas.

A CEG novamente instada a se manifesta diante dos pareceres da CAENE e da Procuradoria, a Concessionária se manifesta enviando a DIJUR-E-493/2013 que consta a seguinte manifestação "Com a devida vênia a Concessionária discorda dos ilustres pareceres uma vez que conforme consta nos autos que as reclamações objeto do presente processo, não justificam a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão. tal procedimento foi adotado pela Concessionária justamente em observância a Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão, que



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

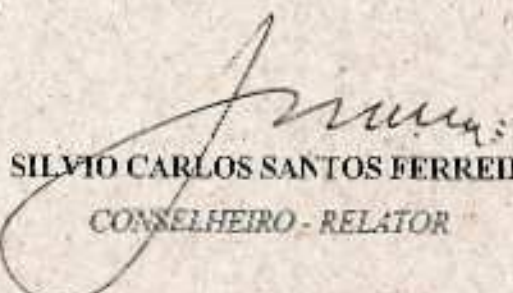
SEF	PROCESSO ESTADUAL
Processo	E-121003.116 12013
Data	24 / 01 / 13 14 59
Rubrica	B

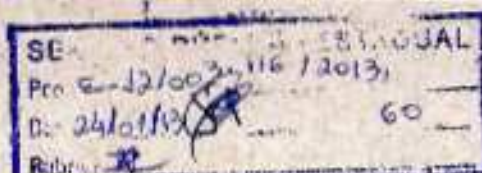
prevê que na prestação dos serviços a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes obedecendo aos princípios de eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas. Por óbvio que eventual descumprimento Contratual não deve ser ignorado, entretanto, não cabe a Agência julgar eventuais transtornos sofridos pelo usuário, que pode buscar a tutela de seus direitos junto ao Poder Judiciário, mas sim verificar o descumprimento de cláusulas contratuais, que não são demonstrados por meio de casos pontuais.

Complementando os esclarecimentos supracitados, 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 são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixa 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.

Desta forma a Concessionária crê que restam esclarecidos os fatos e ante a ausência de qualquer descumprimento as normas vigentes uma vez que prestou um serviço de boa qualidade entende-se exaurida a finalidade do processo, solicitando como medida razoável o arquivamento do mesmo sem aplicação de qualquer sanção".

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Processo nº	E-12/003.116/2013.
Data de Autuação	24 de Janeiro de 2013.
Concessionárias	CEG.
Assunto	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - solicitação de ligação de gás Ocorrências 534989-533665
Sessão Regulatória	30 de Abril de 2013.

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para tratar da questão de 2 (duas) Ocorrências de nº 534989 - 533665, registradas pelas CI nº 016/2013 e 018/2013 na Ouvidoria da AGENERSA em 18 de Janeiro de 2013, que versa sobre a demora na religação de gás, e em 28 de janeiro de 2013 foi encaminhado Ofício AGENERSA/SECEX, nº 069/13 à Concessionária CEG dando ciência dos autos e em 06 de fevereiro foi enviado um Ofício CAENE nº 025/13 a CEG para manifestação quanto ao assunto em questão onde em 15 de fevereiro de 2013 a Concessionária enviou suas considerações através da DIJUR-E-245/13 de fls. 17 a 21.

A CAENE informa nas fls. 22, que em ambas as ocorrências (nº 534989 e 533665) a Concessionária descumpriu os prazos contratuais estabelecidos para colocação de medidor e para a religação em instalações existentes ambas em 24 horas.

A CEG através da DIJUR-E-319/2013 esclarece que (...). Ocorrência 534989 tão logo foi agendada a visita, o técnico esteve no local e fez todas as verificações. Assim em 09/01 de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado conforme as normas estabelecidas pela RIP (Regulamento de Instalações Prediais).

Ocorrência 533665 A concessionária informa que foi solicitada baixa de titularidade, sendo esta realizada no dia 12/03/2012 e o fornecimento fechado no dia 13/03/2012. Como não houve solicitação de transferência de titularidade foi emitida a ordem de retirada de medidor. Salientamos que a solicitação de transferência de titularidade somente ocorreu no dia 27/09/2012 e o fornecimento de gás foi restabelecido no dia 01/11/2012.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SÉLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

SI	2013.003.116	18013
P	24101/13	61
E		
Rec		

A Procuradoria em seu relatório datado de 13 de março de 2013 através do Parecer 52/2013-EVB-Procuradoria "Verificamos após análise acurada da documentação acostada aos autos que a Concessionária CEG deixou de cumprir o que está disposto no Parágrafo 3º da Cláusula Primeira e também o que está disposto no Anexo II- requisitos de Qualidade de Serviços

Parte 2- Serviços aos usuários/Prazos de atendimento

A) Serviços Obrigatórios

Corte/religação em instalações existentes, 48 horas

Assim submetemos nosso entendimento ao Conselheiro Relator, sugerindo a aplicação das penalidades dispostas no Contrato de Concessão vigente.

Em ambas as ocorrências houve o descumprimento pela CEG dos prazos determinados pelo Contrato de Concessão.

Assim sendo sugiro ao Conselho Diretor da AGENERSA

A) Ocorrência 534989 a cliente vem solicitando o religamento de gás em sua residência desde o final de Novembro de 2012 sendo só resolvida sua religação em 09/01/2013, isso sendo com vários agendamentos não cumpridos pela CEG e tendo agendamentos sendo marcados para dias extrapolados dos prazos que seriam de 48h para religamento de gás de acordo com Anexo II - Parte 2-13-A e também descumprindo o que estabelece a Cláusula primeira §3º do Contrato de Concessão, assim sendo sugiro que aplique a CEG a penalidade de Advertência e multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) de seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA Nº 001/97, em razão dos fatos apurados nesta ocorrência.

B) Ocorrência 533665 vê-se claro o descumprimento do prazo estipulado no Contrato de Concessão que é de 48 h, onde se vê que o cliente em 27/09/201² solicitou a transferência de



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

SE	ESTADUAL
P. E-121003-776	1 de 12
D. 24/03/12	52
Assinatura	

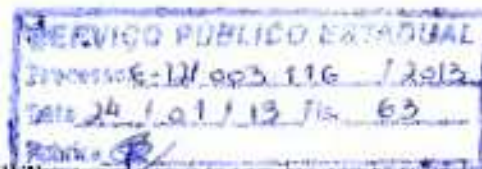
titularidade e só em 01/11/2012 foi feita a transferência e o fornecimento de gás restabelecido, assim sendo a Concessionária descumpriu o prazo do Anexo II – Parte 2-13-A, assim sugiro que seja aplicada a CEG a penalidade de Advertência e multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA Nº 001/97, em razão dos fatos apurados nesta ocorrência.

É o voto.

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

Assim sendo sugiro ao Conselho Diretor da AGENERSA

- Art. 1º: Aplicar a concessionária CEG, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), sobre o faturamento da concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/07, devido ao apurado na ocorrência 533492.
- Art. 2º: Aplicar a concessionária CEG, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), sobre o faturamento da concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/07, devido ao apurado na ocorrência 533665.
- Art. 3º: Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavatura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Inst. Normativa AGENERSA nº 001/07.
- Art. 4º: Aplicar a CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Inst. Normativa 001/07, por não ter atendido a Inst. Normativa nº 19/11, em relação a ocorrência nº 534989.
- Art. 5º: Aplicar a CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Inst. Normativa 001/07, por não ter atendido a Inst. Normativa nº 19/11, em relação a ocorrência nº 533665.
- Art. 6º: Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Comissão Técnica de Energia, a lavatura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Inst. Normativa AGENERSA/CD nº 001/07.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3613

DE 30 DE ABRIL DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA - OCORRÊNCIAS Nº
534989 - 533665

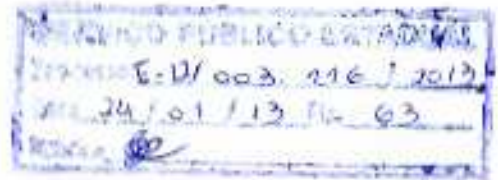
O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003.116/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0001% (um décimo 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 nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência nº 534989.

Art. 2º - Aplicar a Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0001% (um décimo 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 nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência nº 533665.

Art. 3º - Determinar à Secretária-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 nº 001/2007.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Art. 4º - Aplicar a Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº 001/2007, por não ter atendido a Instrução Normativa nº 19/2011, em relação à ocorrência nº 534989.

Art. 5º - Aplicar a Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº 001/2007, por não ter atendido a Instrução Normativa nº 19/2011, em relação à ocorrência nº 533665.

Art. 6º - Determinar à Secretária-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Abril de 2013.

José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-presidente

(Ausente)

Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro