



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.681/2012

Data 07/11/2012 Fls.: 71

Rubrica: LA

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CÍVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.681/2012
Data de autuação: 07/11/2012
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias. Período de 01 a 31/08/2012.

Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 457/2012, tendo em vista a Comunicação Interna da Ouvidoria nº 188/2012, prestando informações acerca da Ocorrência 529270, com mais de 30 dias sem resposta pela Concessionária.

Em 23/03/2012, foi enviada a Ocorrência à Concessionária relatando várias reclamações do cliente, Sr. Sebastião Rodrigues, que desempenha a função de síndico no Condomínio Serraville, Gleba F no bairro Catarcione no Município de Nova Friburgo onde reside.

Primeiramente, reclama que em dezembro de 2011, houve um vazamento no Condomínio que já foi solucionado com a troca de dois medidores, contudo, as contas não foram refaturadas.

A seguir, informa que, em agosto de 2011, foi concluída uma reforma realizada pelos moradores no Bloco F2 e que, em setembro ou outubro de 2011, após negociações com a Concessionária iniciaram-se as obras para o fornecimento de gás natural aos imóveis. Ocorre que a Concessionária fez uso de maquinário de grande porte que acabou por danificar a fiação do local, causando problemas nos interfonês do Condomínio e do clube integrante desse, problemas em equipamentos eletrônicos, além da falta de energia elétrica. Acrescenta que o Bloco F2 encontrava-se todo quebrado pouco tempo após a reforma pelos condôminos e que as vagas de veículos transformaram-se em depósitos de entulho, o qual não era reunido em um único lugar, apesar de ter



E-12/020.681/2012
Data 07 / 11 / 2012 Fls.: 72
Rubrica: (C)

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

sido solicitado e que os reparos internos do bloco ainda não haviam sido feitos depois de quase três meses do término da instalação das tubulações de gás.

O cliente informou, ainda, que para iniciar a instalação do fogão, foi retirado o seu botijão de gás, não tendo o fornecimento de gás liberado na época do Natal, além de problemas com o forno. Acrescenta que certa vez funcionários da terceirizada a serviço da Concessionária compareceram ao local e fecharam o gás, no horário do almoço, sem qualquer comunicação prévia. Logo após, o fornecimento foi restabelecido o que fez com que forte cheiro de gás se espalhasse pelo condomínio. Em decorrência disso, os moradores solicitaram que seus fogões fossem fiscalizados.

O cliente relatou ainda ter sido informado por um engenheiro da Concessionária de que o reparo dos corredores do condomínio em decorrência das obras, assim como a troca das venezianas para ventilação que foram colocadas em desacordo com o que foi programado, seria realizado pela Companhia.

Salientou ao final, a dificuldade em contatar os responsáveis da Concessionária e que sabe que a mesma necessita de prestadores de serviço para a realização de atividades, porém os consumidores não podem *"ficar a mercê de gerente de instalação, gerente de gás natural, gerente de instalação de fogões, gerente das reformas nos corredores, gerente de gás metano, gerente de gás butano e que nunca estão antenados uns com os outros, ou seja, falta de comunicação."*

Em 02/04/2012, foi enviada Solução Não Satisfatória à Concessionária por solicitação de resposta pelo usuário.

Em 12/04/012, a Concessionária informou que, conforme contato telefônico realizado com o síndico, Sr. Sebastião, o próprio informou que a obra foi concluída.

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 18/04/2012, foi enviada nova Solução Não Satisfatória à Concessionária solicitando esclarecimento, sobre quem respondeu pelo síndico, pois este informou não ter recebido qualquer comunicação da Concessionária.

Em 04/05/2012, foi encaminhada nova SNS à Concessionária contendo reclamação do cliente. Esse informou a existência de um vazamento de grande proporção. O Corpo de Bombeiros foi acionado e o fato comunicado à CEG RIO através de sua Ouvidoria. O cliente recebeu o Protocolo nº 15.044.

Em 25/05/2012, a Concessionária informou que, de acordo com o setor responsável, foi realizada visita ao local, sendo acordado que os acabamentos seriam refeitos até o dia 15/06/2012.

Em 21/08/2012, foi enviada Solução Não Satisfatória à Concessionária com questionamentos feito pelo cliente de que o vazamento de grande proporção ocasionou um aumento no valor das contas. Relata que a leitura realizada pela CEG RIO foi refaturada, culminando em conta superfaturada. Além disso, o cliente reclama de encontrar-se em dia com os pagamentos das contas, porém, essas mudam de vencimento sem qualquer aviso prévio.

Em 05/11/2012, a Concessionária respondeu que, de acordo com o setor responsável, a fatura de junho/2012 foi recalculada para 133m³, após reparo do escapamento no ramal interno, detectado pelo setor de emergência da Companhia. Além disso, no dia 20/06/2012, foi realizada Verificação de Leitura que não constatou nenhuma anomalia, confirmando o consumo do imóvel. Esclareceu que o imóvel situado à Rua Antonio Lopes Sertão, 231 F é abastecido por medidor coletivo, ou seja, a fatura da CEG é emitida em nome do Condomínio, desta forma, o rateio é realizado pelo mesmo de acordo com as ferramentas definidas para este fim. Salientou que a fatura de agosto/2012 foi recalculada para 113m³, pois, após recálculo da fatura de junho, não efetuou a correção da leitura, gerando conseqüentemente o acúmulo de consumo. A seguir, consta o histórico de consumo do imóvel e friso que nos campos da coluna Leitura, a letra R indica o valor Real e a



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

letra A que a fatura foi anulada, constando na coluna "M" a providência tomada (recálculo, cancelamento...):

Mês/Ano	Data	Leitura	M ²
10/2012	15/10/2012	865 R	113
08/2012	13/09/2012	752 A	113 (recalculada)
08/2012	13/09/2012	752 A	148 (cancelada)
09/2012	13/09/2012	752 R	124
08/2012	13/08/2012	628 R	148 (cancelada)
07/2012	12/07/2012	480 A	73 (Faturamento manual)
06/2012	15/06/2012	407 A	133 (recalculada)
06/2012	15/06/2012	274 A	168 (cancelada)
06/2012	15/06/2012	442 A	168 (cancelada)
05/2012	14/05/2012	274 R	113
04/2012	12/04/2012	161 R	112
03/2012	13/03/2012	49 R	47 (Entrada do novo)
03/2012	28/02/2012	2 R	0 (substituição do medidor)
03/2012	28/02/2012	356 R	63
02/2012	10/02/2012	293 R	107
01/2012	12/01/2012	186 R	91
12/2011	12/12/2011	95 R	81
11/2011	11/11/2011	14 R	10
11/2011	28/10/2011	4 R	0 (Entrada do medidor)

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 07/12/2012, foi realizada vistoria pela Câmara Técnica de Energia, formalizada através do Relatório de Fiscalização RF CAENE nº P-045/12. Desse documento consta que "o Sr. Sebastião informou que as valas abertas para a implantação da rede de gás foram fechadas de maneira adequada, as linhas telefônicas e de interfone foram recuperadas; os medidores substituídos estão funcionando corretamente e que houve ressarcimento pelo gás perdido; os corredores foram recuperados e estão em excelente estado de conservação." Ao final, concluiu que todos os problemas relatados pelo Sr. Sebastião Rodrigues foram solucionados a contento e que o abastecimento está sendo feito sem problemas.

Em seu parecer à fl. 23, a Câmara Técnica concluiu que a Ocorrência foi solucionada pela Energás, empreiteira terceirizada, conforme a boa técnica.

Por meio da DIJUR-E-2506/12 às fls. 33/34, a Concessionária manifestou-se no sentido de que "inexistem nos autos elementos comprobatórios das alegações feitas pelo denunciante, de modo que não se pode presumir pela Ocorrência de qualquer desconformidade no que tange ao disposto no Contrato de Concessão." E requereu o arquivamento do processo sem a aplicação de qualquer penalidade.

Parecer da Procuradoria desta Agência, às fls. 35/37, relatando que, embora os problemas tenham sido solucionados a contento, houve atraso conforme manifestação da Ouvidoria da AGENERSA. Assim, em que pese a solução dos problemas apresentados de acordo com a CAENE e a documentação acostada ao presente, salientou que a Concessionária infringiu o disposto na art. 1º, parágrafo único da Instrução Normativa nº 001, bem como art. 1º e o item I do art. 3º, ambos da Instrução Normativa nº 019/11.

Ao se manifestar às fls. 49/50, a Concessionária discordou do Parecer da Procuradoria, pois entende que restou comprovado "que inexistem, nos autos, elementos comprobatórios das alegações feitas pelo denunciante, de modo que não se pode presumir pela ocorrência de qualquer



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

desconformidade." Assim, requereu o arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer penalidade.

Por meio de minha assessoria, em 05/02/2013, solicitei à Ouvidoria desta Agência que verificasse junto ao cliente as datas de início e término das obras pela Concessionária. Em resposta datada de 22/02/2013, fui informado de que as intervenções se iniciaram em setembro de 2011 sem terem terminado até a data.

Então, solicitei novo pronunciamento da Câmara Técnica de Energia que, em seu parecer de fls. 52/53, conclui que *"as obras de implantação de GN na Gleba "F" do Condomínio Serraville foram concluídas em data pretérita à data da vistoria do signatário; as obras dadas como inacabadas no despacho da Ouvidoria não estão em progresso ou em desenvolvimento, elas são realizadas (quando o são) de forma pontual e esporádica, ocorrendo apenas quando um morador decide aderir ao fornecimento de GN; tais intervenções pontuais continuarão a ocorrer, teoricamente, até que o último condômino tenha aderido ao GN; desta forma, é impossível prever até quando as intervenções pontuais serão realizadas; todas as reclamações registradas na Ocorrência 529270 foram solucionadas apropriadamente pela Concessionária CEG RIO."*

Em suas novas manifestações às fls. 56/58, a Concessionária citou o Relatório de Fiscalização feito pela CAENE que não identificou a existência de desconformidades por parte da Delegatária, bem como o Parecer da mesma Câmara que conclui que todas as reclamações foram solucionadas. Mencionou, ainda, seu posicionamento pela inexistência de descumprimentos contratuais no caso em tela e requereu o arquivamento do presente, sem aplicação de penalidades.

Encaminhei os autos à Procuradoria desta Agência que solicitou à Ouvidoria que verificasse a informação constante do Parecer da Câmara Técnica, bem como a inobservância à Instrução Normativa nº 19/2011.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

A Ouvidoria, à fl. 61, informou que o cliente se negou a prestar esclarecimentos uma vez que sua reclamação foi feita há um ano atrás e que, se a Agência quisesse conversar sobre o assunto, que o fizesse comparecendo ao condomínio pessoalmente.

Remetidos os autos à Procuradoria, essa entendeu que a cada nova adesão ao GN pelos condôminos que utilizam GLP, será necessária obra pontual para atender à unidade solicitante, razão pela qual entende que, nesse aspecto, a Concessionária está de acordo com os dispositivos contratuais.

Com relação ao tempo de resposta à solicitação do Órgão Ouvidor, entende que houve descumprimento da Instrução Normativa nº 019/2011, tendo em vista constar do assunto do presente processo que a Ocorrência conta com mais de 30 dias.

Ao final, opinou pela existência de descumprimentos do Contrato de Concessão, da IN nº 001/2007 e da Lei nº 8987/95 por prestação de serviço inadequada e acompanhou a CAENE quanto à solução das reclamações pela Delegatária, através da Empresa Energás.

Em razões finais, a Concessionária ressaltou que sua postura diligente adotada para solucionar os problemas foi reconhecida pelos Órgãos Técnicos da Agência e que envida esforços para atender as necessidades ordinárias e extraordinárias de seus clientes., redobrando a atenção dispensada à Ouvidoria da AGENERSA. Acrescentou, ainda, que tal conduta se comprova com a informação de que, desde dezembro de 2012, não há registro de ocorrência sem atendimento por mais de 30 dias.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.681/2012
Data de autuação: 07/11/2012
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias. Período de 01 a 31/08/2012.

Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

VOTO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 457/2012, tendo em vista a Comunicação Interna da Ouvidoria nº 188/2012, prestando informações acerca da Ocorrência 529270, com mais de 30 dias sem resposta pela Concessionária.

Em 23/03/2012, foi enviada a Ocorrência à Concessionária relatando várias reclamações do cliente, Sr. Sebastião Rodrigues, que desempenha a função de síndico no Condomínio Serraville, Gleba F no bairro Catarcione no Município de Nova Friburgo onde reside.

Primeiramente, reclama que em dezembro de 2011, houve um vazamento no Condomínio que foi solucionado com a troca de dois medidores, contudo, as contas não foram refaturadas.

A seguir, informa que, em agosto de 2011, foi concluída uma reforma realizada pelos moradores no Bloco F2 e que, em setembro ou outubro de 2011, após negociações com a Concessionária iniciaram-se as obras para o fornecimento de gás natural aos imóveis. Ocorre que a Concessionária fez uso de maquinário de grande porte que acabou por danificar a fiação do local, causando problemas nos interfones do Condomínio e do clube integrante desse, problemas em equipamentos eletrônicos, além da falta de energia elétrica. Acrescenta que o Bloco F2 encontrava-se todo quebrado, pouco tempo após a reforma pelos condôminos e que as vagas de veículos



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

transformaram-se em depósitos de entulho, o qual não era reunido em um único lugar, apesar de ter sido solicitado, e que os reparos internos do bloco ainda não haviam sido feitos depois de quase três meses do término da instalação das tubulações de gás.

O cliente informou, ainda, que para iniciar a instalação do fogão, foi retirado o seu botijão de gás, não tendo o fornecimento de gás liberado na época do Natal, além de problemas com o forno. Acrescenta que certa vez funcionários a serviço da Concessionária compareceram ao local e fecharam o gás, no horário do almoço, sem qualquer comunicação prévia. Logo após, o fornecimento foi restabelecido o que fez com que forte cheiro de gás se espalhasse pelo condomínio. Em decorrência disso, os moradores solicitaram que seus fogões fossem fiscalizados.

O cliente relatou ainda ter sido informado por um engenheiro da Concessionária de que o reparo dos corredores do condomínio decorrente das obras, assim como a troca das venezianas para ventilação, que foram colocadas em desacordo com o que foi programado, seriam realizados pela Companhia.

Salientou ao final, a dificuldade em contatar os responsáveis da Concessionária e que sabe que a mesma necessita de prestadores de serviço para a realização de atividades, porém os consumidores não podem *"ficar a mercê de gerente de instalação, gerente de gás natural, gerente de instalação de fogões, gerente das reformas nos corredores, gerente de gás metano, gerente de gás butano e que nunca estão antenados uns com os outros, ou seja, falta de comunicação."*

Em 02/04/2012, foi enviada Solução Não Satisfatória à Concessionária por solicitação de resposta pelo usuário.

Em 12/04/2012, a Concessionária informou que, conforme contato telefônico realizado com o síndico, Sr. Sebastião, o próprio informou que a obra foi concluída.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 18/04/2012, foi enviada nova Solução Não Satisfatória à Concessionária solicitando esclarecimentos, sobre quem respondeu pelo síndico, pois este informou não ter recebido qualquer comunicação da Concessionária.

Em 04/05/2012, foi encaminhada nova SNS à Concessionária contendo reclamação do cliente. Esse informou a existência de um vazamento de grande proporção. O Corpo de Bombeiros foi acionado e o fato comunicado à CEG RIO através de sua Ouvidoria. O cliente recebeu o Protocolo nº 15.044.

Em 25/05/2012, a Concessionária informou que, de acordo com o setor responsável, foi realizada visita ao local, sendo acordado que os acabamentos seriam refeitos até o dia 15/06/2012.

Em 21/08/2012, foi enviada Solução Não Satisfatória à Concessionária com questionamentos feito pelo cliente de que o vazamento de grande proporção ocasionou um aumento no valor das contas. Relata que a leitura realizada pela CEG RIO foi refaturada, culminando em conta superfaturada. Além disso, o cliente reclama de encontrar-se em dia com os pagamentos das contas, porém, essas mudam de vencimento sem qualquer aviso prévio.

Em 05/11/2012, a Concessionária respondeu que, de acordo com o setor responsável, a fatura de junho/2012 foi recalculada para 133m³, após reparo do escapamento no ramal interno, detectado pelo setor de emergência da Companhia. Além disso, no dia 20/06/2012, foi realizada Verificação de Leitura que não constatou nenhuma anomalia, confirmando o consumo do imóvel. Esclareceu que o imóvel situado à Rua Antonio Lopes Serta, 231 F é abastecido por medidor coletivo, ou seja, a fatura da CEG é emitida em nome do Condomínio, desta forma, o rateio é realizado pelo mesmo de acordo com as ferramentas definidas para este fim. Salientou que a fatura de agosto/2012 foi recalculada para 113m³, pois, após recálculo da fatura de junho, não efetuou a



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

correção da leitura, gerando conseqüentemente o acúmulo de consumo. E apresentou o histórico de consumo do imóvel.

Primeiramente, me reporto ao parecer e ao Relatório de Fiscalização, ambos da CAENE, que atestam a solução dos problemas relatados pelo Sr. Sebastião Rodrigues, assim como que as obras sem término mencionadas pelo mesmo referem-se às necessárias para o fornecimento do gás natural aos novos clientes e que continuarão a ocorrer até que o último condômino tenha aderido. Já as intervenções para implantação de GN na Gleba "F" do Condomínio Serraville foram concluídas anteriormente à data da vistoria realizada pelo técnico desta Agência.

A seguir, ao analisar a atuação da Concessionária no presente caso, identifiquei que os serviços para implantação do fornecimento, bem como os acabamentos, foram realizados por empresa terceirizada.

Ressalto que o cliente informou à Ouvidoria desta Agência que o início das obras ocorreu entre setembro e outubro de 2011 e, conforme pode-se concluir da análise do histórico de atendimento fornecido pelo Órgão mencionado, não haviam sido concluídas de forma satisfatória até maio de 2012. Esses dados me permitiram concluir pela ineficiência da fiscalização por parte da Concessionária das atividades delegadas às suas terceirizadas.

Quanto aos questionamentos sobre refaturamento das contas em decorrência dos vazamentos ocorridos no Condomínio, entendo que também se deu por ineficiência dos serviços prestados pela Concessionária.

Saliento que, quanto ao primeiro vazamento ocorrido em dezembro de 2011, não havia sido fornecida qualquer informação ao cliente acerca das faturas com valor elevado até a data de 23/03/2012. Já quanto ao segundo vazamento ocorrido em 04/05/2012, a reclamação do cliente



Assinatura: [assinatura]

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

acerca do valor das faturas foi comunicado em 21/08/2012 e a resposta somente foi fornecida pela Delegatária em 05/11/2012.

No que se refere a essa situação, friso que o item 27 da Parte II - Regulamento dos Serviços de Medição e Faturamento dos Serviços de Gás Canalizado do Regulamento de Instalações Prediais (RIP)¹ da Concessionária determina que essa tem o prazo de 15 dias para atender reclamações dos consumidores sobre erro de faturamento e que deve ter condições, nesse mesmo prazo, de informar, nos escritórios mais próximos aos clientes, acerca da decisão a respeito da reclamação. Findo esse prazo, inicia-se novo prazo para comunicação do cliente que é de 45 dias.

Desta forma, da análise dos fatos, pude concluir pela notável inobservância ao Contrato de Concessão que determina, no §3º de sua Cláusula Primeira², que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, o Princípio da Eficiência, da Qualidade, dentre outros, assim como da Cláusula Quarta que, ao tratar das obrigações da Delegatária, dispõe que essa obriga-se a prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

Identifico, ainda, a inadequação do serviço prestado pela Concessionária CEG RIO, não cumprindo assim com obrigação contratual imposta pela Cláusula Quarta³ e com a legal descrita na Lei nº 8987/94, em seu art. 6º, §1º⁴.

¹ A Concessionária deverá atender no prazo de 15 (quinze) dias as reclamações de Consumidores sobre erros no faturamento (excluído o caso de fatura estimada), devendo estar em condições nesse prazo de informar nos seus escritórios mais próximos do Consumidor a decisão a respeito da reclamação. Não obstante a disponibilidade da informação da decisão em seus escritórios, a decisão deverá ser comunicada ao Consumidor no prazo de 45 dias (quarenta e cinco) dias, contados do final do prazo de 15 (quinze) dias acima referido.

²Cláusula Primeira - Objeto do contrato

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

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

³Cláusula Quarta - obrigações da Concessionária

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Por essas razões, diante da existência de provas do descumprimento do Instrumento Concessivo, bem como da Legislação em vigor e das normas atinentes ao serviço regulado, entendo ser cabível a aplicação de penalidade.

Quanto aos questionamentos encaminhados pela Ouvidoria à Concessionária, identifiquei descumprimento aos prazos fixados pela Instrução Normativa nº 019/2011, destacando que a última SNS - Solução Não Satisfatória - encaminhada pelo Órgão em 21/08/2012 somente foi respondida em 05/11/2012. Assim, compartilho do entendimento da Procuradoria desta Autarquia, sendo cabível a aplicação de sanção por esse fundamento.

Pelo exposto, proponho ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária ^{RO} CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º, Cláusula 4ª, ambos do Contrato de Concessão, no art. 6º, §1º da Lei nº 8987/94 e do item 27 da Parte II do RIP;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- aplicar à Concessionária ^{RO} CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007⁵, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;



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 que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

⁴Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

⁵§1º serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo;



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.



Luigi Troisi
Conselheiro Relator

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.



SECRETARIA DE ESTADO DA INFRA-ESTRUTURA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 1678
DE 25 DE JUNHO DE 2013

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS. PERÍODO DE 01 A
31/08/2012.**

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 n° E-12/020.681/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1° - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1°, §3°, Cláusula 4°, ambos do Contrato de Concessão, no art. 6°, §1° da Lei n° 8987/94 e do item 27 da Parte II do RIP.

Art. 2° - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR n° 001/2007.

Art. 3° - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR n° 001/2007¹, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

¹ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

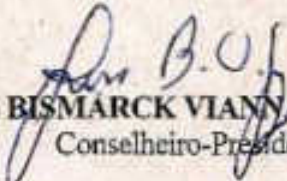



SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR


Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

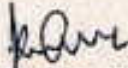
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Rio de Janeiro, 25 de junho de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro