



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012 Fls. 173
Assinatura:	04/09/2012

Processo nº. : E-12/020.533/2012
Data de autuação: 06/09/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias
Sessão Regulatória: 27/09/2018

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral desta Agência, tendo em vista requerimento AGENERSA/SECEX nº 342/2012 (fls. 2), que noticiou ocorrências registradas neste Órgão, no período de 01 a 30/06/2012, que permaneceram, por um lapso temporal superior a 30 dias, sem resposta por parte da Concessionária.

Por força de desmembramento determinado pela Secretária Executiva às fls. 105, o processo cuida do exame de 9 (nove) ocorrências, todas expressando conteúdo insatisfatório em relação a determinados serviços prestados pela Concessionária CEG, as quais foram autuadas sob os números: 516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946 e 529953.

As referidas ocorrências versam sobre solicitação de fornecimento de gás, erro na medição/leitura de consumo, necessidade de realização de vistoria não efetuada, agendamento para ligação/religação não efetuado e corte no fornecimento.

Às fls. 11/32, a Ouvidoria acostou aos autos cópias dos históricos de atendimento aos usuários.

Através de resolução nº. 322 de 13/09/2012 (fls. 89), o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Posteriormente, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG e a Ouvidoria, que atualizou a situação das ocorrências em apreço e juntou cópias das comunicações via correio eletrônico, estabelecidas com os usuários.

Ato contínuo, a Câmara Técnica se manifestou¹:

¹ Fls. 118/120



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012, fis. 174
Assinatura:	ay. 50201242

"O presente processo trata das ocorrências, 516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946, 529953, registradas na Ouvidoria desta AGENERSA e permaneceram com mais de 30 dias sem resposta da Concessionária. Sendo assim caracterizado o descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, de 16 de maio de 2011, e como consequência há o descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11 e a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º ambos do Contrato de Concessão.

Em análise aos autos do processo, temos:

Ocorrência 516061:

Cliente em 02/06/2011 realizou a solicitação de fornecimento de gás e até 10/04/2012 ainda não tinha sido atendido.

Concessionária informa que o abastecimento é inviável, mesmo que o cliente utilize fogão e aquecedor.

Atendendo à solicitação da Ouvidoria, a Concessionária envia o estudo de rentabilidade, mas não apresenta a proposta de co-participação ao cliente.

Diante do exposto podemos verificar o descumprimento da cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 1º e 4º, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 528673:

Em análise ao histórico contido nas folhas 13 a 15, foi possível identificar má prestação no serviço por parte da Concessionária com relação ao erro cometido na leitura da fatura do mês 10/11/2011, tendo sido recalculada após inúmeras reclamações da cliente e por realizar teste de



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/ 020/ 533 / 2012
Data:	06/09/2012 Fis. 175
Assinatura:	Cey. 50201247

estanqueidade na instalação interna da cliente de forma ineficaz apontando um escapamento de 10 l/h, sendo necessária a troca de toda tubulação, no entanto, no teste realizado pela GNS, foi apontado um escapamento de 4 l/h, sendo necessária apenas aplicação de resina.

Diante do exposto a Concessionária descumpriu a cláusula 1ª, Parágrafo 3º.

Ocorrência 529377:

Em análise ao histórico contido nas folhas 16 a 18, foi constatada má prestação de serviço por parte da Concessionária, em relação a reclamação do cliente referente a elevação de seu consumo, pois, em nenhum momento a CEG teve a iniciativa de tentar verificar a causa de tal aumento, o qual se tratava de escapamento de gás, que somente foi verificado em vistoria realizada por empresa particular. Agrava-se a isto, o escapamento encontrado, era maior que o limite de segurança permitido pela própria Concessionária, pois, só um escapamento maior que 5 l/h seria necessária a troca de toda a instalação interna, ainda assim, ou seja, tal escapamento colocava em risco tanto a segurança do cliente quanto a dos outros moradores do Prédio.

Diante do exposto a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A; atendimento emergencial em redes, cabines; vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafos 3º, todos do Contrato de Concessão.

Desta maneira, sugerimos ao Conselheiro relator que determine à Concessionária o refaturamento das faturas dos meses de 11/2011 a 03/2012 para a média dos 3 primeiros consumos a



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data	06/09/2012 Fls. 176
Assinatura	011.50201247

contar do mês de junho/2012, tendo em vista, de acordo com os autos, a Concessionária em momento algum se mostrou interessada na resolução do problema deste cliente, mesmo após inúmeras reclamações.

Ocorrência 529582:

Em análise ao histórico das folhas 19 a 22, foi possível constatar má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, não foram realizados os testes necessários para isentar a cliente de riscos, pois, um dos fatores que justificariam o aumento do consumo seria a ocorrência de escapamento em suas ramificações, o que de fato foi verificado após o único teste de estanqueidade realizado no imóvel, transcorrido mais de 8 meses, de acordo com informações da CEG, da primeira reclamação da cliente, que foi executado pela equipe de emergência, que inclusive lacrou o fornecimento de gás, por se tratar de um escapamento de grandes proporções.

Diante do exposto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, atendimento emergencial em redes, cabines; vistoria de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 529838:

Em análise ao histórico de folhas 23 e 24, foi possível identificar má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, além de agendamentos não cumpridos, ocorreu uma demora, considerando a data da reclamação do cliente nesta AGENERSA, de aproximadamente 47 dias para uma simples ligação de gás.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012 Ets. 137
Assinatura:	04.50201242

Diante do exposto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 529893:

Em análise ao histórico de folhas 25 e 26, foi possível identificar má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, além de agendamentos não cumpridos, ocorreu uma demora, considerando a data da reclamação do cliente nesta AGENERSA, de aproximadamente 27 dias para uma simples religação de gás.

Diante do exposto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 529905:

Em análise ao histórico de folhas 27 e 28, foi possível verificar que houve má prestação de serviço por parte da Concessionária, referente ao posicionamento de equipamentos de sua obra, impedirem a circulação dos pedestres, erro este assumido pela própria CEG.

Diante do exposto a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Ocorrência 529946:

Em análise ao histórico de folhas 29 e 30, não foi verificado descumprimento contratual por parte da Concessionária em relação ao ocorrido, tendo em vista que o procedimento adotado de lacrar o fornecimento de gás desse cliente foi devido



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012 Fls. 178
Subscrição:	94 - 50201247

a uma suspeição de que a entrada de água, nas instalações de gás, originou-se no apartamento do mesmo.

Diante do exposto, não há como apontar outros descumprimentos além dos já referenciados no início deste parecer.

Ocorrência 529953:

Em análise ao histórico de folhas 31 e 32, foi possível identificar má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, além de agendamentos não cumpridos, ocorreu uma demora, de aproximadamente 50 dias, após a solicitação do cliente, para uma simples ligação de gás.

Diante do exposto a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Autos remetidos à Procuradoria² desta Agência, a mesma salientou pela manifestação prévia da Concessionária, em atenção ao princípio do devido processo legal.

Instada a se manifestar, através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB Nº. 90, às fls. 124 a Concessionária CEG por intermédio da DIJUR-E-1106/14, de fls. 130/131, sustentou:

"As fls. 107 dos autos, há despacho informando que o referido processo foi desmembrado e que somente seriam abordadas nos presentes autos as ocorrências 516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946, 529953.

² Fls. 122/123



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012 Fls. 139
Assinatura:	94-50201297

Após a análise dos autos, a CAENE, às fls. 118/120, analisou o histórico das 09 (nove) ocorrências supracitadas e concluiu que em todas elas teria a CEG incorrido em descumprimento contratual, exceto no que tange à ocorrência n°. 529946.

A esse respeito, a Concessionária ratifica o parecer da CAENE, unicamente no que tange a ocorrência n°. 529946 tendo em vista que a Concessionária ao lacrar o gás do cliente agiu de acordo com os ditames Contratuais, especialmente no que se refere ao princípio da segurança.

No que tange às demais ocorrências, vale ressaltar que, às fls. 109, a própria Ouvidoria da AGENERSA ratifica que quase a totalidade de casos se encontra devidamente resolvida pela Concessionária.

(...)

No que se refere a ocorrência n°. 516061, onde a CAENE aponta que a CEG não teria apresentado ao cliente proposta de co-participação, a delegatária esclarece que a forma como a cobrança da participação deve ser realizada não foi regulamentada por esta AGENERSA. Dessa maneira, a AGENERSA vem insistentemente questionando os estudos de rentabilidade apresentados pela CEG, em diversos processos, especificamente no que se refere aos valores cobrados.

Diante do exposto, temerário é que a Concessionária realize a cobrança de co-participação diante de tantos questionamentos, especialmente se recolher o valor do usuário, o que pode gerar diversas discussões, penalidades e obrigações de devolução em processos regulatórios.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020.533/2012
Data:	06/09/2012 18:10
Assinatura:	Cey. SO201292

Dessa maneira, a Concessionária reitera seu posicionamento de que a AGENERSA deve aprovar primeiro, em observância a segurança jurídica, o estudo de rentabilidade apresentado nos autos do processo regulatório E-12/020.439/2011, para somente então, a CEG ofertar a co-participação aos clientes.

(...)

Verifica-se, assim, que se tratam de casos pontuais em que a aplicação de penalidade não merece o manejo do maquinário estatal, especialmente porque em todos os casos não houve prejuízo aos clientes e nem mesmo ao sistema de distribuição.

Nessa esteira, a Concessionária solicita ao Conselho Diretor que reconheça que em todas as ocorrências objeto do presente processo, foi prestado serviço público adequado, arquivando-o, sem a aplicação de qualquer penalidade."

A CAENE³, em atenção ao solicitado na folha 132, analisando a DIJUR-E-1106/14 (folhas 130 e 131), temos os seguintes:

"1 - A Concessionária ratifica que quase a totalidade dos casos se encontram devidamente resolvidos. No entanto, a resolução dos problemas não significa que a CEG não infringiu as Cláusulas estipuladas no Contrato de Concessão.

2 - Em relação à Ocorrência 516061 a Concessionária informou que (in verbs):

"No que se refere a ocorrência nº. 516061, onde a CAENE aponta que a CEG não teria apresentado ao cliente proposta de co-participação, a Delegatária esclarece que a forma como a cobrança da participação deve ser realizada ainda não foi regulamentada por esta AGENERSA. Dessa maneira, a

³ Fls. 133/134



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/020/533/2012
Data	06/09/2012 Fls. 181
Assinatura	04.50201247

AGENERSA vem insistentemente questionando os estudos de rentabilidade apresentados pela CEG, em diversos processos, especificamente no que se refere aos valores cobrados.

Diante do exposto, temerário é que a Concessionária realize a cobrança de co-participação diante de tantos questionamentos, especialmente se recolher o valor do usuário, o que pode gerar diversas discussões, penalidades e obrigações de devolução em processos regulatórios.

Dessa maneira, a Concessionária reitera seu posicionamento de que a AGENERSA deve aprovar primeiro, em observância a segurança jurídica, o estudo de rentabilidade apresentado nos autos do processo regulatório E-12/020.439/2011, para somente então, a CEG ofertar a co-participação dos clientes.

(...)

Pelo exposto, podemos concluir que a Concessionária não apresentou informações relevantes que possam de alguma maneira alterar o parecer já exarado por esta CAENE de folhas 118 a 120, mantendo assim o mesmo na íntegra."

A Procuradoria, ao se pronunciar, opinou⁴:

"Trata-se de processo regulatório para apurar as causas e a eventual responsabilidade da Concessionária CEG com relação às ocorrências registradas na Ouvidora da Agência Reguladora, conforme CI OUVID Nº. 144/2012. Fls. 03/10, que foram respondidas com mais de 30 dias de prazo, sendo que o processo administrativo em comento cuidará das ocorrências de números, 516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946 e 529953.

⁴ Fls. 137/141 e 155



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/ 020/533/2012
Data:	06/09/2012 Fls. 182
Assinatura:	Gy. Soares

Informamos que as ocorrências registradas permaneceram com mais de 30 (trinta) dias sem resposta, gerando os descumprimentos da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, de 16 de maio de 2011 e, como consequência, descumprimento do § 1º da Cláusula 4ª, Item 11, Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

(...)

Às fls. 109, encontramos o DESPACHO da Ouvidoria, informando o "status" das ocorrências.

Isto posto, referendamos que a dinâmica dos fatos encontra-se bem descrita nos autos, consoante histórico do atendimento, fls. 11/32, Parecer CAENE, fls. 118/120, considerações da Concessionária CEG, 130/131, novo Parecer da CAENE, em resposta à Ouvidoria, fls. 133/134.

Nas manifestações do Órgão Técnico da AGENERSA- CAENE- houve conclusão que a Concessionária descumpriu o Contrato de Concessão.

É o relato. Passamos a opinar e concluir.

A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências, tendo como balizamento o Instrumento Contratual e as normas dos desdobramentos das ocorrências, de acordo com a documentação dos autos e pareceres da CAENE, sendo que todos permaneceram com mais de 30 (trinta) dias sem resposta, gerando os descumprimentos da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, de 16 de maio de 2011 e, como consequência, descumprimento do § 1º da Cláusula 4ª, Item 11, Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012 Fís. 183
Assinatura:	am: 5081242

Assim temos:

Ocorrência 516061.

A Concessionária apresentou estudo de rentabilidade mas não apresenta proposta de co-participação do cliente.

Descumprimento da Cláusula 4º, § 1º, item 1º e 4º, e Cláusula 1ª. § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 528673.

Má prestação ao cliente. Realização de teste de estanqueidade de forma ineficaz na residência do cliente. Apenas foi aplicada resina na instalação ao Invés do apontado pela Delegatária.

Descumprimento da Cláusula 1ª. §. 3º.

Ocorrência 529377.

Questão de segurança. Um dos princípios estatuídos no §3º da Cláusula 1ª. Vazamento verificado por empresa particular, escapamento este, superior que 51/h. acima portanto do limite de segurança permitido pela própria Delegatária. Sugestão de refaturamento das faturas dos meses de 11/2011 a 03/2012.

Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 A, atendimento emergencial, Cláusula 1ª, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 529582.

Escapamento de grandes proporções. Equipe de emergência lacrou o fornecimento de gás. Um único teste de estanqueidade realizado no imóvel, transcorrido mais de 8 (oito) meses. Má Prestação de serviço. Questão também de descumprimento dos princípios estatuídos no §3º da Cláusula 1ª.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012
Assinatura:	04/5020124

Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, atendimento emergencial em redes e cabines, vistoria de instalações internas, ambos do contrato de Concessão.

Ocorrência 529838

Má prestação de serviço. Demora no atendimento. Agendamentos não cumpridos.

Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1º, § 3º, ambos do instrumento Concessivo.

Ocorrência 529893

Má prestação de serviço. Demora no atendimento.

Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, corte/religação, bem como a Cláusula 1ª, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 529946

Não houve descumprimento contratual.

Ocorrência 529953

Má prestação de serviço. Agendamentos não cumpridos e demora no atendimento.

Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª §3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 529905

As fls. 155, a Procuradoria em aditamento ao Parecer 596/2014, insta-nos acrescentar a análise referente à ocorrência nº. 529905, histórico às fls. 27/28, a Delegatária



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

descumpriu o Contrato de Concessão, no que tange à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, posto que posicionou os equipamentos da obra de modo a impedir a circulação de pedestres (erro assumido pela própria Concessionária).

Em continuidade às nossas observações, entendemos que a Carta DIJUR-1106/14 da Concessionária CEG, datada de 12 de junho de 2014, não apresentou informações capazes de mudar nosso entendimento quanto às incorreções e descumprimentos apontados.

Assim, corroboramos também o Parecer da CAENE de fls. 133/134, exarado em atendimento à Procuradoria. Parecer este que mantém o entendimento esposado pelo referido Órgão Técnico da Agência Reguladora, de fls. 118/120."

Por intermédio de minha assessoria, através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 171/2014, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 152/153, através da DIJUR-E- 2125/14, sustentando:

"(...)

Assim, esta Concessionária reafirma o que fora observado pelos próprios órgãos da AGENERSA, no sentido que na maioria das ocorrências houve o atendimento por parte da Concessionária.

Desta forma, resta claro que uma possível aplicação de penalidade à Concessionária irá se configurar medida de grande desproporção, tendo em vista os atendimentos realizados face ao universo de clientes atendidos pontualmente pela Companhia.

Nesse esteio, a Concessionária solicita ao Conselho Diretor que reconheça que em todas as Ocorrências objeto do presente



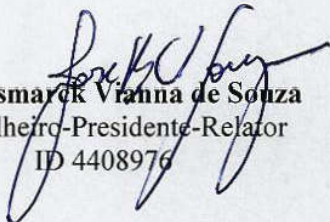
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/020/533/2012
Data	06/09/2012
Fis.	186
Atribuição	CH - 50001297

processo foi prestado o serviço público adequado, arquivando-o, sem a aplicação de qualquer penalidade.

(...)"

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 4408976



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/SSS / 2012
Data	06/09/2012 Fis. 184
Assinatura	944-50001242

Processo nº. : E-12/020.533/2012
Data de autuação: 06/09/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.

Sessão Regulatória: 27/09/2018

VOTO

O presente processo tem por objetivo verificar se a Concessionária CEG incidiu em descumprimento contratual com relação às ocorrências nº. **516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946 e 529953**, todas com status de abertas na Ouvidoria desta Agência e sem resposta por período superior ao estabelecido na Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº. 19/2011. Nesse sentido, cabe ressaltar que, mostrando-se as reclamações com ausência de resposta por mais de 30 (trinta) dias, o que ensejou a abertura do processo, já houve, conforme destacou a CAENE, o descumprimento do § 1º da Cláusula 4ª, item 11, e Cláusula 1ª, § 3º, ambas do Contrato de Concessão.

Frise-se, com relação ao mérito das reclamações, que estes autos foram abertos em 2012 com 41 (quarenta e uma) ocorrências para serem averiguadas. Ante tal inviabilidade e sob a consideração de celeridade em sua análise, este feito prosseguiu para a verificação das 09 (nove) reclamações citadas no intróito deste voto. As demais foram desmembradas e passaram a constar em processos apartados, cada qual com 08 (oito) ocorrências.

Tal procedimento quanto ao desmembramento ocorreu, registre-se, em 05/03/2013, tendo sido a Concessionária notificada para defesa em relação às reclamações e apresentação de manifestação no feito em 03/06/2014.

As supramencionadas ocorrências versam, em suma, sobre conteúdo insatisfatório em determinados serviços prestados pela Concessionária CEG. Sobre elas a CAENE iniciou a apuração dos fatos e emanou parecer. Assim, encontrando-se a dinâmica do ocorrido bem descrita nos autos, tudo consoante o histórico do atendimento



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/020/533/2012
Data: 06/09/2012
Folha: 188
Assinatura: [assinatura]

(fls. 11/32), Parecer da CAENE (fls. 118/120 e 133/134), considerações da Concessionária CEG (fls. 130/131) e Parecer da Procuradoria às fls. 138/141, passo a analisá-las, uma a uma.

Antes disso, porém, é preciso registrar que as ocorrências remontam à época em que existiam inúmeras reclamações, sem solução, registradas na Ouvidoria desta Autarquia, as quais, por certo, diminuíram com a firme atuação da AGENERSA, mas que geraram inúmeros autos para análise e delonga na sua conclusão. Quero dizer, com isso, que a sanção a ser aplicada, hoje, quanto a eventual descumprimento contratual relacionado às 09 (nove) ocorrências citadas considerará a melhora da conduta da CEG no que tange à redução das reclamações quanto a seus serviços e a própria solução das antigas ocorrências de que tratam os autos.

Passemos, então, à análise das ocorrências **516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946 e 529953**, em relação às quais pretenderei ser breve quanto ao seu desfecho.

1) Ocorrência 516061.

Quanto a esta reclamação, tem-se, nos autos, que o cliente solicitou gás e a Concessionária não o atendeu, enviando, apenas, estudo de rentabilidade ao feito.

Considerando o entendimento desta Autarquia de que, independente de forma a ser regulamentada, a CEG deveria ter ofertado proposta de co-participação ao cliente, entendo, conforme a CAENE, pela existência de descumprimento às Cláusula Quarta, § 1º, itens 1 e 4, e Cláusula Primeira, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ademais disso, não há notícias acerca da solução desta reclamação ou de que, enfim, foi ofertada a co-participação ao reclamante, o que impõe seja verificado, junto ao solicitante, o deslinde do assunto, indagando-o, inclusive, se ainda pretende o fornecimento do gás, fato que, se positivo, deverá esta Autarquia prosseguir na exigência da Concessionária oferecer a co-participação.

[assinatura]



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	08/09/2012
Assinatura:	189
Assinatura:	5001247

2) Ocorrência 528673.

Constatou-se, com relação aos fatos narrados nesta ocorrência, a má prestação de serviço por parte da CEG.

O erro da Concessionária em leitura de fatura referente ao mês de novembro deveria ensejar, conforme entendeu a CAENE, descumprimento contratual. No entanto, depreende-se dos autos que a CEG recalculou a fatura e posteriormente a encaminhou de forma correta ao usuário.

Assim, considera-se, neste caso, que a conduta inadequada cinge-se à **verificação técnica incorreta**, pela CEG, quanto a escapamento de gás.

Com efeito, a Concessionária apontou, em visita técnica, vazamento que acarretaria a troca de tubulação interna pelo cliente, fato contraditado por outra vistoria, que apontou escapamento inferior a 5l/h e a desnecessidade da citada substituição.

Levando-se em conta a má prestação do serviço, entendo pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, embora **a ocorrência tenha sido solucionada nos termos do que consignou a Ouvidoria da AGENERSA à fl. 09.**

3) Ocorrência 529377.

Nesta reclamação constata-se violação ao prazo de vistoria previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, porquanto o cliente relatou à Concessionária aumento de consumo de gás e a CEG não procedeu à visita para verificar tal elevação, o que foi atestado apenas por vistoria realizada por empresa particular. Assim, configurado está o descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 A, e Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/020/533/2012
Data	06/09/2012 170
Assinatura	[Assinatura]

4) Ocorrência 529582.

No presente caso restou demonstrada a má prestação do serviço.

Em análise ao registro da ocorrência pode-se extrair que a usuária reclamou de elevação no consumo e a Concessionária se dirigiu ao local e lacrou o gás, o que ocorreu somente com a leitura do medidor e, segundo a CAENE, sem a realização de um teste de estanqueidade, que teria acontecido tempos depois, o que caracteriza o descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, em relação ao atendimento emergencial em redes e cabines e vistoria de instalações internas.

5) Ocorrência 529838.

Nesta ocorrência constatou-se demora no pedido de ligação de gás depois de alguns agendamentos não cumpridos pela Delegatária. Embora solucionada a reclamação, nos termos do despacho da Ouvidoria à fl. 09, configurado está o descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula Primeira, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

6) Ocorrência 529893.

Na presente reclamação constatou-se demora no pedido de religação de gás depois de alguns agendamentos não cumpridos pela Delegatária. Embora solucionada a reclamação, nos termos do despacho da Ouvidoria à fl. 09, configurado está o descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A, corte/relição bem como a Cláusula Primeira, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/020/533/2012
Data	06/09/2012
Assinatura	ay. S0201247

7) Ocorrência 529905.

Esta reclamação cingiu-se à existência de equipamentos da CEG parados, os quais impediam a passagem de pedestres, e à ausência de sinalização da CEG quanto a eles, o que foi solucionado, segundo informações da Concessionária e registro da Ouvidoria da AGENERSA à fl. 09, mas que não isenta a CEG da constatação do descumprimento da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

8) Ocorrência 529946.

Com relação a esta ocorrência não foi verificado descumprimento contratual por parte da Concessionária. Isso porque o procedimento adotado pela CEG em lacrar o fornecimento de gás do cliente operou-se, segundo se extrai da opinião da CAENE, adequado, ante a conduta, atestada pelo próprio reclamante, de que a entrada de água, nas instalações de gás, originou-se no apartamento do usuário.

9) Ocorrência 529953.

Nesta ocorrência constatou-se demora no pedido de ligação de gás depois de alguns agendamentos não cumpridos pela Delegatária. Embora solucionada a reclamação, nos termos do despacho da Ouvidoria à fl. 09, configurado está o descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula Primeira, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

De todo o exposto, considerando os pareceres exarados nos autos, a época das reclamações e a solução quanto a maioria delas, sugiro ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, II e IV, do Contrato de Concessão, em razão da violação às Cláusula Primeira, § 3º, e Cláusula Quarta, § 1º, item 11, ambas do Instrumento Concessivo, e art.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/020/533/2012
Data 06/05/2012 Págs. 172
Assinatura: ay - 80001242

2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019, de 16/05/2011, em razão do atraso na resposta à Ouvidoria desta AGENERSA com relação às ocorrências nº. **516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946 e 529953;**

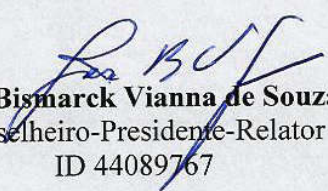
Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, em razão da violação às Cláusula Primeira, § 3º, e Cláusula Quarta, § 1º, item 11, ambas do Instrumento Concessivo, em razão dos fatos narrados nas ocorrências nº. **516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, e 529953;**

Art. 3º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, a lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;

Art. 4º - Considerar que, com relação à ocorrência ocorrência **529946**, não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG;

Art. 5º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA obtenha, junto ao usuário reclamante da ocorrência nº. **516061**, informações a respeito do fornecimento de gás solicitado para que, nos termos da fundamentação exarada no voto, se prossiga ou não na exigência à Delegatária quanto ao oferecimento de proposta de co-participação.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/020/533/2012
Data: 06/09/2012 Fis. ACB
Assinatura: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3575

DE 27 DE SETEMBRO DE 2018.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas
na Ouvidoria com mais de 30 dias.**

**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, e tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório n.º E-12/020.533/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula
Dez, II e IV, do Contrato de Concessão, em razão da violação às Cláusula Primeira, §
3º, e Cláusula Quarta, § 1º, item 11, ambas do Instrumento Concessivo, e art. 2º da
Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019, de 16/05/2011, em razão do atraso na
resposta à Ouvidoria desta AGENERSA com relação às ocorrências n.º. **516061, 528673,
529377, 529582, 529838, 529893, 529905, 529946 e 529953;**

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula
Dez do Contrato de Concessão, em razão da violação às Cláusula Primeira, § 3º, e
Cláusula Quarta, § 1º, item 11, ambas do Instrumento Concessivo, em razão dos fatos
narrados nas ocorrências n.º. **516061, 528673, 529377, 529582, 529838, 529893, 529905, e
529953;**

Art. 3º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, a lavratura dos
correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa
AGENERSA/CD n.º 001/2007;

[Assinaturas manuscritas]



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020/533/2012
Data:	06/09/2012
Folha:	194
Assinatura:	94.50201242

Art. 4º - Considerar que, com relação à ocorrência 529946, não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG;

Art. 5º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA obtenha, junto ao usuário reclamante da ocorrência nº. 516061, informações a respeito do fornecimento de gás solicitado para que, nos termos da fundamentação exarada no voto, se prossiga ou não na exigência à Delegatária quanto ao oferecimento de proposta de co-participação.

Art. 6º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2018.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885