



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/020.680/2012
Data 07/11/12 Fls.: 97
Rubrica: ✓

Processo nº.: E-12/020.680/2012.
Data de autuação: 07/11/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Concessionária CEG. Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias. período de 01 a 31/08/2012.
Sessão Regulatória: 31/07/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi iniciado a partir da CI OUVID nº 187/12, que relata ocorrências registradas na Ouvidoria no período entre 01 e 31/08/12, que foram respondidas mais de 30 dias depois, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº 19, de 16 de maio de 2011, quais sejam:

- "529498 - SNS enviada em 29/08/12 e respondida em 18/10/12, quase 2 meses depois. Não consegui contato telefônico com Sr. Manuel, p/ confirmar as informações da CEG;
- 530787 - SNS enviada em 23/08/12 e respondida em 05/10/12, 1 mês e meio depois. Nova SNS enviada em 05/10/12 e respondida em 23/10/12;
- 531060 - SNS enviada em 28/08/12 e respondida em 18/10/12, quase 2 meses depois. Na reunião, ficou acordado que a OFGAN enviaria um complemento da resposta até dia 31/10/12 (faltava ainda alguma informação), o que não ocorreu até hoje;
- 531301 - SNS enviada em 30/08/12 e respondida em 10/10/12, mais de 1 mês depois;
- 531867 - Aberta em 13/08/12 e respondida em 31/10/12, mais de 2 meses depois;
- 531976 - SNS enviada em 24/08/12 e respondida em 08/10/12, 1 mês e meio depois;
- 532081 - Aberta em 22/08/12 e respondida em 31/10/12, mais de 2 meses depois;



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.680/2012

Data 07/11/12 Fls.: 98

Rubrica: *[assinatura]*

- 532110 - Aberta em 23/08/12 e respondida em 08/10/12, 1 mês e meio depois."

Os históricos de atendimento vieram relatados da seguinte forma:

- "529498 - Cliente reclama da CEG, pois comprou o apartamento na AV. DAS AMÉRICAS, 17552 BL 1 AP 506 - RECREIO em 01/2012, fez a solicitação de fornecimento no final de fevereiro/2012 e fizeram a instalação em 03/2012. Informa que recebeu faturas de 08/2011 a 03/2012 no início do mês de abril. Informa que o porteiro recebeu um moto-boy da CEG, que entregou essas contas referentes ao endereço. Cliente questiona que não morava nesse endereço e, portanto, como pode haver essas contas? em contato com a CIA, não souberam responder e ficaram de verificar. Não teve resposta e agora recebeu um aviso de corte. Cliente não concorda com o procedimento e solicita providências urgentes;
- 530787 - Em 21 de junho liguei duas vezes na parte da manhã para tomar conhecimento da decisão da CEG quanto à minha reclamação. Paguei pelo vazamento de gás da CEG (minha conta está no débito automático!). Em 17 de março de 2012, vim morar num prédio onde o cheiro de gás era fortíssimo. Um vizinho (apt. 302), que chamou a CEG para tomar uma providência quanto ao forte cheiro de gás que exalava no prédio, informou-me que o funcionário da CEG corrigiu o problema e relatou que se tratava de um vazamento no medidor de gás do apartamento em que moro (APT. 202), e que este mesmo funcionário da CEG havia trocado a peça que estava causando o vazamento. Na minha 'primeira conta de gás nesta residência', onde havia vazamento de gás no prédio, e logo no meu medidor, eu, que só uso gás num fogão de quatro bocas, recebi uma conta no valor de R\$ 274,11 (CONFORME É DECLARADO NA CONTA: referente ao período de 11/04/2012 a 12/05/2012). Após reclamar junto à CEG pelo valor abusivo da conta, vários dias depois, recebi um parecer final da CEG de que o valor cobrado está correto e que cabe a mim pagar o valor em sua íntegra, ou seja, R\$ 274,11. A minha segunda conta (que a meu ver ainda veio com cobrança muito alta para quem só usa gás num

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020-680/2012

Data 07/11/12 Fls.: 99

Rubrica: *JS*

fogão de 4 bocas) nesta residência veio no valor de R\$ 89,92 (período de 12/5/2012 a 13/06/2012), para se ter a noção do quanto a mais fui cobrada pelo consumo de gás no primeiro mês nesta residência, pela CEG. E o pior de tudo é que, por se tratar de fonte única de fornecimento encanado de gás na cidade do Rio de Janeiro, e proibição de utilização de botijões de gás onde resido, fico obrigada a usar sempre os serviços dessa referida empresa, quando, se pudesse usar botijão de gás, certamente, um único botijão, como sempre durou, duraria mais de um mês, e seria muito menor o meu gasto mensal com gás. É por essas e outras que, sem ter para onde recorrer, vários bares e restaurantes do Rio arriscam vidas, colocando botijões de formas clandestinas, causando muitas das vezes explosões em suas construções. Cabe ressaltar que a CEG alega que a conta veio neste valor exorbitante porque equivale à cobrança desde o dia em que passei a titularidade para meu nome (8/3/2012). Só que, embora eu tenha feito a mudança da titularidade para meu nome em 8 de março, só instalei o fogão de 4 bocas (única fonte de gás) no dia em que trouxe minha mudança (17/3/2012). E mesmo que fossem dois meses de cobrança, eu, que gasto por volta de R\$ 90,00 por mês, em dois meses, pagaria R\$ 180,00, e não R\$ 247,11. E, uma vez que foi constatado que meu medidor era causador de vazamento de gás, que incomodava os moradores do prédio, não é justo a CEG querer que eu pague o prejuízo do gás que vazou! Certa da atenção dos Srs e breve resposta, antecipo desde já os meus agradecimentos, Anne Kelly Leite de Araújo;

- 531060 - Cliente reclama que solicitou a vistoria no seu apartamento, pois sentiu um cheiro de gás, e a CEG solicitou que fosse contratada uma empresa para solucionar o problema. Cliente então pediu um laudo para providenciar uma empresa terceirizada e a solução do problema, porém não concorda em pagar o valor, pois acha que é extorsão. solicita providências, e o envio de um laudo detalhado;
- 531301 - Boa tarde!!! Desde Novembro de 2011 venho solicitando a instalação de um ramal de gas natural para a casa que estou acabando de

JS



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.680/2012
Data 07/11/12 Fls.: 100
Rubrica: *P*

reformatar no endereço abaixo informado. tenho diversos nº de protocolo (2357709130/238844121/2390181091/23391293927/2391293980 entre outras) e a última informação que obtive hoje foi de que até o final de julho será realizado. Como por diversas vezes tive informações de que seria resolvido e até hoje nada aconteceu, estou pedindo auxílio a esta Ouvidoria para confirmar se esta última informação está correta, ou seja, que até o final de julho de 2012 o ramal estará instalado. Fico à disposição para esclarecimentos, se necessário for. No aguardo de vosso retorno a respeito, Atenciosamente, Paulo Roberto de Andrade;

- *531867 - Prezados Senhores: Venho há mais de mês solicitando uma solução para o problema abaixo (veja histórico abaixo). Solicito, com a máxima urgência, sua interferência para resolvermos o nosso problema. Sem mais, Antonio Freitas. 'De: Antonio Freitas antonio@hotellerlin.com.br Assunto: Encaminhada: ENC: Pressão de gás baixa Data: 13 de agosto de 2012 12:06:34 BRT Para: ouvidoria@gasnatural.com Prezados senhores: Nosso Hotel vem tendo problemas com a pressão no gás fornecido por vossa empresa, e comprovado pela equipe do setor C-COR em medições por diversas vezes, com pressão muito abaixo das permitidas por lei. Solicitamos providência urgente pois estamos tendo muito prejuízo em nosso restaurante e com nossos clientes. Informo também que nossas reclamações foram feitas a mais de um mês sem que tivéssemos, até a presente data, nenhuma solução. Se não tivermos este problema sanado o mais breve possível acionaremos o nosso departamento jurídico para as providências cabíveis. Num. Cliente - 31200-9. Num. da primeira Ocorrência - 24443 em 13/07 No aguardo de sua resposta. Antonio Freitas. Ger. Manutenção. Merlin Copacabana Hotel Ltda Tel.: (21) 2132-1028 Cel.: (21) 8809 0080 Início da mensagem encaminhada: De: Marcus Vinicius Duraes Nascimento marcus@gasnatural.com Assunto: ENC: Pressão de gás baixa Data: 23 de julho de 2012 18:08:21 BRT Para: 'antonio@hotellerlin.com.br' antonio@hotellerlin.com.br Boa tarde Antonio, Chefia da equipe de emergência me informou que tentará ir amanhã pela manhã, conforme*

P



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

abaixo. Att, Marcus Vinicius Durães Nascimento Soluções Energéticas Tel: (21) 3115-6816 Fax: (21) 3115-6899 Cel: (21)m 9803-2932 marcus@gasnatural.com Boa tarde Marcus. Equipe de Emergência, esteve no local, como descrito na OC abaixo, e o mesmo reclamante, Sr. Antonio, não permitiu que procedesse testes necessários. Embora, a Emergência não trabalhe com agendamentos, tentaremos atender, amanhã, na parte da manhã. Sds Resp. Téc. de Controle de Atendimento a Urgências CCAU - Centro de Controle e Atendimento a Urgências ceg ceg rio gasNatural fenosa De: Marcus Vinicius Duraes Nascimento Enviado: segunda-feira, 23 de julho de 2012 17:07 Para: CCAU Assunto: ENC: Pressão de gás baixa Boa tarde prezados, Grande hotel na zona sul solicita atendimento alegando pressão baixa de gás. Equipe esteve no local, mas cliente pede retorno pela manhã para acompanhar teste. Segue abaixo o número da ocorrência. Sds, Marcus Vinicius Durães Nascimento Soluções Energéticas Tel: (21) 3115-6899 Fax: (21) 3115-6899 Cel: (21) 9803-2932 marcus@gasnatural.com Mensagem original De: Antonio Freitas mailto: antonio@hotelmerlin.com.br Enviada em: segunda-feira, 23 de julho de 2012 16:24 Para: Marcus Vinicius Duraes Nascimento Assunto: Fwd: Pressão de gás baixa Prezado Marcus Conforme nos falamos segue abaixo número do cliente e número da ocorrência: Num. Cliente - 31200-9. Num. Ocorrência - 24443 em 13/07. Informo que a pressão de entrada do gás em determinados horário chega a 160 mmCA condição inaceitável. sem mais Antonio Freitas. Tel: 21 2132 102 Ger. Manutenção;

- 531976 - Cliente reclama da CEG, pois desde junho/2012 solicitou instalação de gás e até a presente data não foi instalado. Cliente informa que realizou todo o procedimento exigido pela CEG. Cliente não atende o motivo para tanta demora. Informa que já abriu reclamação na Ouvidoria da CEG através do site e não obteve nenhum tipo de resposta. Relata que se a CEG não instalar o gás em sua residência vai entrar com uma ação na justiça contra a Cia. Solicita providências;



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020-680/2012
Data 07/11/12 Fls.: 202
Rubrica: *[assinatura]*

- 532081 - Boa tarde, me chamo Sra Francisca de Assis de Sousa, sou Socia da Empresa CAFE E BAR PRIMAVERA SOL E VERÃO LTDA ME, situada à Rua do Matoso nº 125 loja P, Praça da Bandeira, CNPJ Nº 07.885.689/0001/28, venho através deste canal para aferir uma reclamação sobre o pedido de instalação de gás, de nº 2364371211 e 2306611323 de 13/01/2012, que até hoje nao foi instalado. Toda semana ligo para a Ceg e a atendente informa que não há pessoal disponível para fazer a instalação. Fico chateada como uma empresa como a CEG, tão capacitada, não consegue fazer a instalação de gás neste local, haja vista que já se passaram OITO MESES e AINDA NAO TEMOS UMA SOLUÇÃO. Fico no aguardo, para que seja resolvido de melhor forma. GRATO, RJ 22/08/2012 FRANCISCA;
- 532110 - Cliente reclama que solicitou o código de barras de sua conta de gás do mês de agosto, vencimento setembro, e foi informada pela central de atendimento de que não tinham essa informação, não tinham acesso ao código. Reclama também que acesso à ouvidoria da Ceg só por email não procede, solicita um telefone. Pede providências."

Em 12/11/12, foi informado à CEG, por força do Ofício AGENERSA/SECEX nº 730, a autuação do presente processo, bem como, às fls. 28/35, cada usuário foi informado, via e-mail, acerca da autuação do presente processo regulatório.

De acordo com Resolução do Conselho Diretor nº 329/2012, o presente processo foi distribuído a minha Relatoria.

A fim de se efetivar a regular instrução processual, a CAENE teceu as seguintes observações:

- "Ocorrência 529498 - Mantive contato telefônico com a Sra. Danielle Salgado a qual informou que fez acordo com a Concessionária para pagamento parcelado da dívida, a qual considera indevida. Afirmou que somente no início do ano passou a morar no Recreio dos Bandeirantes e a dívida diz respeito ao segundo semestre de 2011. Informou ainda que recorreu a instância judicial, contra a Concessionária CEG, uma vez que



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.680/2012

Data 07/11/12 Fls.: 103

Rubrica: *Y*

não reconhece como sua, ou de seu marido a assinatura no documento que deu origem a dívida registrada na ocorrência;

- *Ocorrência 530787 - Encaminhei o Ofício CAENE Nº. 323/12, de 04 de dezembro de 2012, solicitando cópia das ordens de serviço para o endereço Av. General Benedito da Silveira, 1, bl. A, aptº. 302, e os consumos mensais de gás relativos ao mesmo endereço, porém aptº. 202, de OUTUBRO/2011 até a presente data;*
- *Ocorrência 531060 - A Concessionária informa em comunicação de 18/10/2012 que '(...) para tentar solucionar o problema a companhia ia enviar Equipe Especial ao local levando a cópia do suposto laudo legível e prestar esclarecimentos necessários. No entanto, o cliente já realizou as adequações com empresa particular, desta forma, torna-se desnecessária a ação proposta. Acrescentamos que o fornecimento de gás encontra-se ligado no sistema da companhia'. A concessionária não informa como confirmou que as inadequações identificadas por um técnico dela, em vistoria realizada em 02/02/12, foram solucionadas, já que não enviou equipe ao local, após os supostos reparos. Apesar de registrar que '(...) as exigências apontadas pelo técnico visam a segurança dos usuários na utilização de equipamento a gás', a Concessionária não lacrou o fornecimento de um cliente, em situação de risco, de fevereiro até a presente data, bem como não certificou-se da eliminação do risco potencial. Neste caso, a Concessionária deve ser instada a executar vistoria ao imóvel do Cliente 9813551 e lacrar o fornecimento de gás, caso ainda persista alguma não conformidade, até sua eliminação pelo cliente, caso se localize na ramificação interna;*
- *Ocorrência 531301 - O Cliente Paulo Roberto de Andrade solicitou a instalação de um ramal de GN, na Rua Visconde de Abaeté, 97, Vila Isabel, em NOVEMBRO/2011, entretanto, a Concessionária só obteve a licença de obra, junto a Prefeitura do Rio de Janeiro em JULHO/2012, logo a implantação do ramal se deu em prazo bem superior ao prazo de trinta*

f



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.680/2012
Data 03/11/12 Fls.: 104
Rubrica: *[assinatura]*

dias estabelecido no Anexo II, Parte 02, Item 13A, do Contrato de Concessão, caracterizando descumprimento de cláusula contratual;

- *Ocorrência 531867 - Em resposta exarada na folha 18, a Concessionária admite que a reclamação do hotel é pertinente e que está '(...) realizando obra de assentamento da tubulação de PE 200 mm, com trajeto aproximado de 300 m para reforço no fornecimento de gás da região com intuito de regularizar a pressão da localidade'. Encaminhei o OFÍCIO CAENE Nº. 321/12, solicitando informações sobre a conclusão da obra citada e da normalização da pressão fornecida ao hotel;*
- *Ocorrência 531976 - Problema sanado;*
- *Ocorrência 532081 - Problema sanado;*
- *Ocorrência 532110 - Problema sanado."*

A Concessionária, através da DIJUR-E-323/12, no que tange à Ocorrência nº 530787, ainda informou que, em relação ao apt. 202, a primeira fatura gerada foi de 5/2012 e a cliente solicitou transferência em 8/3/2012; o apt. 302 não possuía OS, apenas atendimento de emergência e, às fls. 61/75 (DIJUR-E-060/13), apresentou cópias de consumo da unidade 202.

Complementando o despacho de fls. 39/41, a CAENE informou que, no que tange à Ocorrência 530787, é possível compreender o ocorrido e, se havia prejuízo, só a CAPET para afirmar; a Ocorrência 531867, já houve regularização da pressão do gás, porém ainda persiste descumprimento contratual.

Instada a se manifestar quanto à ocorrência 530787, a CAPET opinou pela regularidade do procedimento da Concessionária CEG

Às fls. 83/84, a Procuradoria se manifestou no seguinte sentido:

"Conforme disposto nas análises da área técnica da AGENERSA, CAENE, entendemos que a Concessionária CEG apesar de solucionar algumas ocorrências, claudicou no desempenho de suas atividades no tocante à observância do instrumento concessivo.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.680/2012
Data 07/11/12 Fls.: 105
Rubrica: *[assinatura]*

Sob a nossa ótica, após a verificação da CAENE, a Concessionária CEG não se houve em harmonia com o disposto na Cláusula Quarta - CAPUT - Obrigações da Concessionária.

Não se houve também em harmonia com o que está disposto no Anexo II, parte 2, Item 13 A, que diz respeito à implantação de ramal, que se deu em prazo superior ao disposto na referida Cláusula Contratual, além da infringência ao que está disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 01 de 04 de Setembro de 2007.

Portanto, após o pronunciamento da CAPET, fls. 82, necessário à completa instrução processual, cuja resposta não altera e tampouco alterou o questionamento formulado pela CAENE, e tampouco capaz de mudar nosso entendimento das irregularidades praticadas, com o adendo de que, nesse caso, não houve irregularidade da Concessionária CEG, observamos que, independentemente desse fato, podemos considerar, em conformidade com as provas dispostas nos autos, os descumprimentos assinalados, registrando que se tome de orientação para o presente caso e futuros, registros semelhantes, o Parecer do Órgão Técnico de Política Econômica e Tarifária - CAPET, disposto às fls. 82.

(...)."

Mediante Ofícios AGENERSA/CODIR/JB nº 46, a Concessionária CEG foi comunicada acerca do prazo de 05 (cinco) dias para apresentação de razões finais.

Em suas razões finais às fls. 92/95, a Concessionária CEG, *in verbis*:

"(...)"

Com a devida vênia, a Concessionária discorda do ilustre parecer, uma vez que conforme consta nos autos, as reclamações objeto do presente processo não justificam a aplicação de penalidade diante da pontualidade dos eventos em questão. A Concessionária preza pela observância à Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, que prevê que 'Na prestação dos serviços a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade,

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.680 / 2012
Data 07/11/12 Fls.: 106
Rubrica:

generalidade, atualidade, cortesia, com os consumidores e modicidade das tarifas.

Por óbvio que eventual descumprimento Contratual não deve ser ignorado, entretanto, não cabe a esta Procuradoria julgar eventuais transtornos sofridos pelos usuários, que poderão buscar a tutela de seus direitos juntos 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 deixar 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 às normas vigentes, uma vez que prestou um serviço de boa qualidade, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção.

(...)"

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.680/2012

Data 07/11/12 Fls.: 107

Rubrica:

Processo nº.: E-12/020.680/2012.
Data de autuação: 07/11/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Concessionária CEG. Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias.
período de 01 a 31/08/2012.
Sessão Regulatória: 31/07/2013.

VOTO

O presente regulatório foi iniciado a partir da CI OUVID n.º 187/12, que relatou ocorrências registradas na Ouvidoria no período entre 01 e 31/08/12, que foram respondidas mais de 30 dias depois, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 19, de 16 de maio de 2011, quais sejam, ocorrências 529498, 530787, 531060, 531301, 531867, 531976, 532081 e 532110.

As referidas ocorrências versam, respectivamente, sobre pedido de fornecimento de gás (Ocorrência n.º 529498), cobrança de valores supostamente indevidos (Ocorrência n.º 530787), vazamento de gás (Ocorrência n.º 531060), pedido de fornecimento de gás (Ocorrência n.º 531301), reparo na pressão do gás (Ocorrência n.º 531867), pedido de fornecimento de gás (Ocorrência n.º 530281) e código de barras para pagamento (Ocorrência n.º 532110).

I - Demora em responder às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA

Conforme depreende-se dos autos, tais ocorrências permaneceram por mais de 30 (trinta) dias na Ouvidoria desta Agência sem resposta satisfatória da Concessionária, senão vejamos:

- Ocorrência n.º 529498, aberta em 29 de agosto de 2012 e solucionada em 18 de outubro de 2012. **(Dias sem solução: 50);**
- Ocorrência n.º 530787, aberta em 23 de agosto de 2012 e solucionada em 05 de outubro de 2012. **(Dias sem solução: 43);**
- Ocorrência n.º 531060, aberta em 28 de agosto de 2012 e solucionada em 18 de outubro de 2012. **(Dias sem solução: 51);**
- Ocorrência n.º 531301, aberta em 30 de agosto de 2012 e solucionada em 10 de outubro de 2012. **(Dias sem solução: 40);**



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.680/2012

Data 07/11/12 Fls.: 108

Rubrica:

- Ocorrência n.º 531867, aberta em 13 de agosto de 2012 e solucionada em 31 de outubro de 2012. (**Dias sem solução: 79**);
- Ocorrência n.º 531976, aberta em 24 de agosto de 2012 e solucionada em 08 de outubro de 2012. (**Dias sem solução: 47**);
- Ocorrência n.º 532081, aberta em 22 de agosto de 2012 e solucionada em 31 de outubro de 2012. (**Dias sem solução: 70**);
- Ocorrência n.º 532110, aberta em 24 de agosto de 2012 e solucionada em 08 de outubro de 2012. (**Dias sem solução: 47**).

Acertadamente, a CAENE concluiu pelo descumprimento da Instrução Normativa CODIR n.º 019, Capítulo II, artigo 2º¹, no que tange aos prazos para envio de resposta pela Concessionária, bem como no que se refere a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, das seguintes ocorrências: 529498, 530787, 531060, 531301, 531867, 531976, 532081 e 532110.

Não é desconsiderado o esforço empreendido pela Delegatária para diminuir a demora, o que deve ser reconhecido por este Conselho Diretor, contudo deve-se penalizar caso venha a não respeitar a sistemática contratual.

II - Efetivo Descumprimento Contratual

Em relação às ocorrências 530787, 531060, 531301, 531867, 531976, 532081 e 532110, a Câmara Técnica desta AGENERSA concluiu que não houvera efetivo descumprimento contratual cabível da aplicação de penalidade.

Entretanto, não obstante ao descumprimento do § 3º da Cláusula Primeira do Instrumento Concessivo mencionado no tópico anterior, ocorreu também o descumprimento do prazo de atendimento ao usuário quanto à ocorrência **531301**, previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A.

¹Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

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

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

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 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.680/2012
Data 07/11/12 Fls.: 109
Rubrica: J

À mencionada ocorrência, o fornecimento de gás foi liberado apenas em julho de 2012, havendo o lapso temporal de 8 (oito) meses entre a disponibilização do serviço e sua solicitação, a qual fora realizada em novembro de 2011, data incontroversa acerca do primeiro contato.

É consabido que o prazo para realização do serviço em apreço é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente desarrazoado e injustificado o decurso de 8 (oito) meses entre o pedido e o início do fornecimento do serviço.

Outrossim, no que tange à ocorrência **529498**, a Concessionária também descumpriu o instrumento concessivo ao enviar fatura de cobrança à residência da usuária relativo a período em que a mesma não residia no imóvel.

A usuária, Sra. Danielle Salgado, mudara para o imóvel no Recreio dos Bandeirantes em dezembro de 2011, solicitou a instalação de gás em sua residência em fevereiro de 2012 e a instalação ocorreu em março de 2012, entretanto recebeu da Delegatária fatura de agosto de 2011.

De certo que a cobrança do período mencionado não está amparado em quaisquer cláusulas ou dispositivos legais, logo, não cabia à Concessionária CEG realizar esta cobrança de forma retroativa.

Por fim, quanto à ocorrência **531060**, a análise da CAENE é bem percuente, observando que a Delegatária não lacrou o fornecimento do cliente em situação de risco, bem como não se certificou da eliminação do risco potencial, em que pese esta conduta não levar a um efetivo descumprimento contratual.

Entendo que a CEG não pode adotar uma postura negligente na ocorrência em apreço. O risco é manifesto. Infelizmente, não raro, é submetido a Sessão Regulatória casos em que por inobservância do dever objetivo de cuidado da Concessionária ocorrem óbitos, v.g., processo regulatório E-12/020.338/2009 pendente de julgamento do recurso.

Assim, para evitar acidente, deve a Delegatária executar vistoria do imóvel localizado à Rua Barão da Torre, 435, ap. 201, Ipanema, Rio de Janeiro – RJ, código do cliente 9813551, certificando-se da eliminação do risco potencial e lacrando o fornecimento de gás, caso ainda persista alguma não conformidade.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.680/2012

Data 07/11/12 Fls.: 110

Rubrica:

Esta determinação visa garantir os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, nos termos do instrumento concessivo, bem como preservar a vida.

III - Conclusão:

Deste modo, considerando cada ocorrência analisada, bem como o exposto acima, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que não houve descumprimento contratual pela Concessionária CEG nas ocorrências 530787, 531060, 531867, 531976, 532081 e 532110;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, de forma individualizada, em virtude da demora em responder às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, em relação às ocorrências 529498, 530787, 531060, 531301, 531867, 531976, 532081 e 532110, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, em relação a cada ocorrência, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela cobrança indevida verificada na ocorrência 529498, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar que a Concessionária CEG execute vistoria no imóvel localizado à Rua Barão da Torre, 435, ap. 201, Ipanema, Rio de Janeiro – RJ, código do cliente 9813551, certificando-se da eliminação do risco potencial e lacrando o fornecimento de gás, caso ainda persista alguma não conformidade, em até 30 dias (Ocorrência 531060);



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.680/2012

Data 07/11/12 Fls.: 111

Rubrica: *[assinatura]*

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0008% (oito décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente verificada na ocorrência 531301 (demora de 8 meses), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.680/2012
Data 07/11/12 Fls.: 112
Rubrica: *[assinatura]*

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1711

DE 31 DE JULHO DE 2013.

Concessionária CEG. 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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.680/2012, por unanimidade;

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento contratual pela Concessionária CEG nas ocorrências 530787, 531060, 531867, 531976, 532081 e 532110.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, de forma individualizada, em virtude da demora em responder às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, em relação às ocorrências 529498, 530787, 531060, 531301, 531867, 531976, 532081 e 532110, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pela cobrança indevida verificada na ocorrência 529498, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.680/2012
Data 07/11/12 Fls.: 113
Rubrica: 17

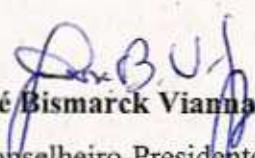
Art. 6º - Determinar que a Concessionária CEG execute vistoria no imóvel localizado à Rua Barão da Torre, 435, ap. 201, Ipanema, Rio de Janeiro – RJ, código do cliente 9813551, certificando-se da eliminação do risco potencial e lacrando o fornecimento de gás, caso ainda persista alguma não conformidade, em até 30 dias (Ocorrência 531060).

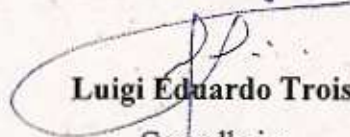
Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0008% (oito décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente verificada na ocorrência 531301 (demora de 8 meses), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 8º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

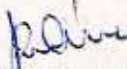
Art. 9º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro