



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº.: E-12/003.183/2013
Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/2012).
Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 136, de 11/03/13, em razão da Comunicação Interna OUVIDORIA Nº. 009/2013, que trata das ocorrências nº **533151, 533214, 533255, 533279 e 533370**, registradas na Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/2012).

Na comunicação interna nº 009/2012, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento das ocorrências acima relacionadas, bem como, ao longo da instrução processual, foram apresentados pareceres dos órgãos técnicos desta Casa e pronunciamento da Concessionária, que serão sintetizados a seguir.

Ocorrência 533151 -

Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 08/10/2012, na qual a cliente reclama da Concessionária, pois no dia 07/05/12 foi em uma loja da CEG (Rio Fácil) solicitar a instalação do fornecimento de Gás, protocolo nº 2-381213440.

Em 25/06/12, ligou para reclamar, pois não haviam ligado para atender o pedido e informaram que até o dia 05/07/12 iriam retornar, protocolo nº 2389079944. Marcaram, mas não compareceram no endereço da solicitação. Em nova visita (Rio Fácil), em 28/08/12, registra a cliente que abriu um novo protocolo nº 2-400482969, mas até a data da ocorrência não houve pronunciamento da empresa CEG.

Em 11/12/12 a Concessionária responde que "(...) o imóvel foi vistoriado no dia 10/10. Na ocasião, foi identificado a inexistência de ramificação interna. Esclarecemos que a companhia realizou a inspeção para colocação em carga no dia 30/10. Como não havia mais exigências no local, o fornecimento de gás foi liberado conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais). Acrescentamos que o endereço fornecido pelo cliente estava incorreto, o que causou demora no primeiro atendimento".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que: "(...)- Ocorrência nº 533151 - (...) A solicitação para o fornecimento de gás se deu em 07/05/12, entretanto, apesar de reclamações registradas em contatos posteriores com a Concessionária, o primeiro atendimento se deu em 10/10/12, após a intervenção da Ouvidoria desta AGENERSA. Na ocasião, um funcionário da CEG entrou em contato telefônico com a reclamante e só aí foi percebido o erro no registro do endereço".



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

Assevera a CAENE que "(...) A reclamante confirmou o erro no registro do seu endereço, o que teria causado, nas palavras da Concessionária, (...) demora no primeiro atendimento (...). Entretanto, o erro só foi percebido cinco meses após o primeiro contato e após o registro de reclamação nesta AGENERSA". Conclui que "(...) houve descumprimento do §3º da Cláusula Primeira e do Caput da Cláusula Quarta".

Despacho, às fls. 46, da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo que, em contato telefônico com a Srª Bianca no dia 20/09/13, confirmou que o problema foi resolvido e que não há mais pendências.

Em seu parecer, a Procuradoria corrobora com parecer da CAENE e acrescenta que "(...) ocorrência 533151, (...) solicitação de ligação de gás não atendida passados 5 meses do pedido, e que somente foi resolvido após intervenção da Ouvidoria da Agenera. No caso em tela, no esteio de parecer da Caene houve descumprimento do contrato de concessão, em sua Cláusula Primeira, §3º, bem como do Caput da Cláusula 4ª c/c o Anexo II, item 13-A".

Ocorrência 533214 -

Trata-se de ocorrência (11/10/2012), na qual o cliente reclama da Concessionária, pois há aproximadamente 01 (um) mês está esperando a visita técnica de viabilidade para ligação do gás em sua residência.

Relata o cliente que ligou, em 12/09/12, para a CEG e foi informado que, como seria a 1ª instalação, deveria esperar de 05 a 10 dias úteis que a própria Concessionária entraria em contato para agendar. Após 15 (quinze) dias (03/10/12), retornou a ligação e foi informada que sua solicitação havia sido cancelada por falta de informação. Explicou que, no primeiro contato, havia prestado todas as informações pessoais, inclusive em relação à vigência do contrato de aluguel da casa. A CEG agendou a vistoria para o dia 04/10/12 e, segundo o cliente, o erro foi da atendente da Companhia.

Em 04/10/12, o cliente confirmou a vistoria com a CEG (Protocolo nº 2406819471), mas ninguém apareceu. No mesmo dia, o cliente ligou para fazer novo agendamento (Protocolo 2406897140) e marcaram para dia 09/10 na parte da manhã. No dia marcado, a cliente ligou duas vezes e confirmaram a inspeção, mas ninguém apareceu (Protocolos 2407472221 e 2407560253).

Em 07/12/12, a Concessionária responde que: "(...) Lamentamos os transtornos causados e informamos que, conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 17/10/2012. Esclarecemos que, após a liberação do fornecimento, não houve, mas contato do cliente com a empresa".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que "(...)- Ocorrência nº 533214 - "(...) O Sr. Marcos Rabelo, reclamante, confirmou que fez sua primeira solicitação de ligação de gás em 12/09/12. Não foi informado pela atendente sobre qualquer dívida anterior, atrelada ao imóvel, para com a Concessionária. Reiterou a solicitação em 03/10/12, o imóvel foi vistoriado em 16/10 e o medidor de vazão de gás foi instalado no dia 17/10, após a colocação de um fixador no basculante do banheiro.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.183 / 2013

Data 11/03/13

Rubrica: Rubrica ID.FUNC. 4345648

Acrescenta que "(...) A ligação foi realizada sem que qualquer débito pretérito fosse cobrado do Sr. Rabelo, o que vai de encontro com a informação fornecida pela Concessionária de que o cadastramento do reclamante no sistema não foi realizado em 12/09/12, em função da citada dívida". Conclui que "(...) houve descumprimento do prazo de 24 horas para instalação do medidor".

Despacho, às fls. 46, da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo que, em contato telefônico com o Sr. Marcos Eduardo no dia 20/09/13, confirmou que o problema foi resolvido e que não há mais pendências.

Em seu parecer, a Procuradoria corrobora com parecer da CAENE e acrescenta que "(...) Ocorrência 533214, "(...) Solicitação de ligação de gás, com comprovado descumprimento do prazo contratual de 24 horas para instalação de medidor, conforme Anexo II, item 13-A do Contrato de Concessão".

Ocorrência 533255 -

Trata-se de ocorrência (15/10/2012), na qual o cliente/Proprietário reclama do atendimento da Concessionária, informa que alugou o apartamento e o inquilino solicitou ligação de gás. O técnico da CEG compareceu ao local e disse que deveria ser feita uma obra com um amigo indicado por ele para poder fazer a ligação. O cliente questiona a correção de tal procedimento e solicita outro técnico com um supervisor idôneo para efetuar a ligação.

Em 07/12/12, a Concessionária informa que "(...) o fornecimento de gás não pode ser liberado, conforme atendimento realizado pela Equipe Especial no dia 17/10/2012.(...) Ao chegar ao local não havia válvula do medidor instalada. Realizado teste de estanqueidade e detectado escapamento maior que 5 litros/hora. Teste foi realizado com os pontos plugados. Ciente possui um fogão Electrolux de 6 queimadores + forno e um aquecedor Bosch GWH 16b, ambos instalados e convertidos. Identificada a necessidade de realizar a instalação da chaminé. Deixado o orçamento para análise do cliente e o mesmo foi orientado quanto o problema identificado na ramificação. Ao final da visita, o fornecimento permaneceu interrompido. Esclarecemos que não houve contato do cliente com a Companhia, após o atendimento acima".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que: "(...)- Ocorrência nº 533255 -"(...) A esposa do reclamante informou que foi realizada obra de adequação do apartamento (o qual aluga) para receber o GN. A obra se estendeu por mais de dois meses e, após sua conclusão, o fornecimento de gás foi inicializado. Não detectei qualquer não conformidade técnico-científico".

Despacho, às fls. 46, da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo que, em contato telefônico com o Sr. Benjamim no dia 20/09/13, confirmou que o problema foi resolvido e que não há mais pendências.

Em seu parecer, a Procuradoria corrobora com parecer da CAENE e acrescenta que "(...) Ocorrência 533255, "(...) A Caene não apurou descumprimento do contrato de Concessão para este caso, entendimento com o qual concordamos, porém enfatizamos o descumprimento da IN 19/2011".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.183 / 2013

Data 11/03/13 fl. 62

Rubrica: Rulfo ID.FUNC. 4345648

Ocorrência 533279 -

Trata-se de ocorrência registrada em 16/10/2012, na qual o cliente entrou em contato com a Ouvidoria da AGENERSA para abrir reclamação em face da CEG.

Segundo histórico de atendimento, o cliente não possui protocolo de reclamação aberta na CEG, por isso, foi orientado por nossa Ouvidora a registrar uma reclamação na Concessionária e retornar o contato com o número de protocolo. Em razão desta resposta, o cliente usou palavras de baixo calão e encerrou a ligação.

Na mesma data, a Concessionária respondeu que o cliente "(...) atrasou o pagamento da fatura por causa da greve dos Correios e houve corte do fornecimento. Não concorda com a cobrança de R\$ 30,00 da religação e acrescenta que, ao mudar para este imóvel, o fornecimento estava interrompido e foi necessário efetuar o pagamento de R\$ 350,00 para poder religar. Houve necessidade de trocar o encanamento de local. Reclama que não concorda com as duas cobranças. Solicita providências porque não sabe se deve ou não pagar a fatura".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que "(...)- Ocorrência nº 533279 -"(...) O cliente reclama de duas cobranças distintas e não relacionadas: uma pela colocação do imóvel em carga e a segunda por corte motivado por falta de pagamento. (...) O Cliente questiona que não deveria pagar pela religação (corte por falta de pagamento), uma vez que pagou pela colocação do imóvel em carga. São cobranças distintas e motivadas.(...) Quanto da colocação do imóvel em carga, o reclamante pagou a primeira parcela (de um total de 18) do custo da religação (R\$ 85,00), R\$ 298,58 pelo remanejamento de um ponto de consumo e R\$ 23,99 pelo consumo de gás do mês, perfazendo R\$ 327,29. (...) Posteriormente, o fornecimento foi cortado (ABR/12) por atraso do pagamento de uma fatura mensal (possivelmente DEZ/11). A Concessionária CEG informou que existem outros avisos de corte para o endereço do reclamante, o que poderia indicar um hábito de somente pagar uma fatura quando da iminência de corte".

Despacho, às fls. 46, da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo que não conseguiu contato telefônico com o cliente e, a mensagem enviada, via e-mail, ao próprio no dia 20/09/13, indagando se ainda resta alguma pendência junto à CEG, não foi respondida.

Em seu parecer, a Procuradoria corrobora com parecer da CAENE e acrescenta que "(...) Ocorrência 533279, "(...) Reclamação fundada em cobranças distintas, uma pela colocação do imóvel em carga, a outra, por religação por corte motivado de falta de pagamento. O cliente questiona as cobranças e entende que não deveria pagar pela religação, que se deu em razão de corte de falta de pagamento. A Caene entende que são cobranças motivadas. (...) A cobrança por religação motivada em falta de pagamento tem amparo nas Condições Gerais de Fornecimento da Concessionária CEG, na Cláusula 7ª, que trata das Tarifas e Serviços". Por fim, conclui que "(...) a reclamação deste usuário revela-se improcedente. Não houve descumprimento Contratual no caso em questão. No entanto, observamos o descumprimento da IN 19/2011".

¹ - Através de contato telefônico.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise da documentação solicitada, informando que duas não conformidades se destacaram: "(...)-1 - A cópia da planta de situação encaminhada não corresponde ao local da obra. O ramal foi implantado em Pilares e a planta exibe um trecho de ruas localizadas no bairro Praça da Bandeira; (...) 2 -A concessionária informou que o gás foi liberado para o cliente, em 29/11/12, após a realização da respectiva obra de implantação do ramal.(...) Coincidentemente, a Concessionária protocolizou na Prefeitura seu pedido para emissão de licença, autorizando a realização da citada obra, também no dia 29/11/12.(...) Posteriormente, a Prefeitura emitiu a licença para a execução de obras programadas em vias públicas, em Janeiro de 2013, autorizando a Gasindur (terceirizada da CEG) a realizá-la ente os dias 14 e 20/01/13. Ou seja, a CEG realizou obra em via pública, sem a autorização da Secretária Municipal de Obras.

Por fim, conclui a CAENE que "(...) além de descumprimento de Cláusula Contratual, a Concessionária desrespeitou a legislação Municipal de Obras do Rio de Janeiro. Sugiro que, após apreciação pelo Conselho Diretor, cópia do presente processo seja encaminhada a Secretaria Municipal de Obras (SMO) para as devidas providências".

Despacho, às fls. 46, da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo que já havia confirmado, em e-mail do dia 06/12/13 (fls.48 e 49), que o problema foi resolvido.

Em seu parecer, a Procuradoria corrobora com parecer da CAENE e acrescenta que "(...) Ocorrência 533370, "(...) Outro caso de solicitação de instalação de medidor, com primeiro contato feito pelo usuário, em 14/07/12, e efetiva instalação em 29/11/2012. Considerando que o prazo para instalação do medidor está disposto no Anexo II, item 13-A do Contrato de Concessão, e é de 24 horas, houve descumprimento do Instrumento Contratual.(...) Segundo informa a Caene, a Concessionária realizou obra em via pública sem a necessária e prévia autorização da Secretaria Municipal de Obras do Município do Rio de Janeiro, o que, além de descumprimento contratual, implica, também, na inobservância à legislação Municipal de Obras da Prefeitura do RJ. Diante de tal constatação concordo com o pedido da Caene, de remessa de cópia do processo à Secretaria Municipal de Obras do Município do Rio de Janeiro (SMO/RJ), para, diante da irregularidade, vir a adotar as medidas legais de sua competência".

Por fim, a Concessionária atendendo ao expediente AGENERSA/CODIR/MF nº. 89, em 25/10/13, para razões finais, ressalta que o "(...) entendimento da Procuradoria de penalizar pedagogicamente a Concessionária nas ocorrências 533151, 533214 e 533370 é rechaçado pela Concessionária, uma vez que esta não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade "in casu", 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" e "(...) requer a CEG que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção, por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes aos casos em comento".

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.183 / 2013
Data 11/03/13
Rubrica: RUFON ID. FUNC. 4345648

Ocorrência 533370 -

Trata-se de ocorrência registrada em 19/10/2012, na qual o cliente entrou em contato com a Ouvidoria da AGENERSA para abrir reclamação em face da CEG.

Segundo histórico de atendimento, em 14/07/12, o cliente solicitou um técnico para instalação de gás em sua residência, foi-lhe respondido pela atendente que naquele endereço não consta a casa 01, o cliente confirmou o endereço, Rua Gaspar, nº 96 casa 01 -CEP 20.750-080 e informou que naquele local não existe nenhuma instalação de gás.

O Cliente, em razão de não ter sido atendido, ligou para central de atendimento, em 17/07/12, e fez um novo pedido. Para sua surpresa, em 19/07/2012, recebeu uma mensagem solicitando alguns dados para efetuar a transferência de titularidade.

Em 21/07/2012, recebeu o seguinte e-mail da Concessionária "(...) Senhor João, informamos que será realizada uma inspeção de viabilidade técnica na área local (RUA GASPAR 96 C01) para ver a probabilidade de instalação do fornecimento de gás canalizado no local. Ressaltamos que é necessário que aguarde o contato do setor responsável dentro do período de até 5 dias úteis".

Como não recebeu a visita do técnico e nenhuma resposta, abriu um novo chamado em 21/08/2012 e, para sua surpresa, voltaram com o mesmo problema do dia 14/07/2012.

Em 05/12/12 a Concessionária responde: "(...) Prezado Sr. João Carlos, informamos, que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado no dia 29/11/2012, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP). Lamentamos os transtornos causados e informamos que estamos à disposição através do e-mail ouvidoria@gasnatural.com".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que: "(...)- Ocorrência nº 533370 -"(...) O reclamante confirma que fez seu primeiro contato com a CEG em 14/07/12 e a instalação do medidor somente ocorreu em 29/11/12, tendo sido cobrado à quantia de R\$ 83,00 (oitenta e três reais). (...) A Concessionária informa que "(...) não possui outras informações a respeito do tema. Não explica o motivo pelo qual levou quatro meses para atender uma solicitação, a qual deveria ter atendido em um dia. Desta forma, houve descumprimento do prazo de 24 horas para religação ou para a instalação de um medidor".

Expedido Ofício AGENERSA/CAENE nº 65, de 17/04/13, à Concessionária, solicitando encaminhamento de cópia de inteiro teor da licença emitida pela Prefeitura do Rio de Janeiro, autorizando a execução de ramal para o endereço Rua Gaspar 96, casa 01, Pilares, bem como cópia do laudo de execução da ramificação secundária.

Às fls. 27/34, foi acostado ao processo correspondência DIJUR-E-649/13 da Concessionária CEG, encaminhando documentação solicitada, referente à Rua Gaspar, nº 96, Pilares/RJ, relacionada à ocorrência 533370.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo E-12/003.183/2013
Data 11/03/13 16:55
Rubrica: Rubrica ID.FUNC.4345648

Processo nº.: E-12/003.183/2013
Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/2012).
Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências registradas na Ouvidoria há mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/2012), sob os números 533151, 533214, 533255, 533279 e 533370 e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Na comunicação interna nº 009/2012, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento das ocorrências acima relacionadas, bem como, ao longo da instrução processual, foram apresentados pareceres dos órgãos técnicos desta Casa e pronunciamento da Concessionária, que serão sintetizados a seguir.

Ocorrência 533151 -

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 533151**, o cliente reclama da Concessionária, pois, em 07/05/12, foi em uma loja da CEG (Rio Fácil) solicitar a instalação do fornecimento de gás e informaram que retornariam o contato, o que não ocorreu. Em outra ocasião marcaram a visita e não compareceram.

Em suma, foi confirmado que o primeiro atendimento se deu em 10/10/12 e, após a intervenção de nossa Ouvidora, aquela serventia constatou, após 5 (cinco) meses, o erro no registro do endereço com o cliente.

Por fim, através de despacho, a Ouvidoria da AGENERSA, em contato telefônico, confirmou com o cliente a resolução de sua solicitação, em 30/10/12, não havendo mais pendências.

O corpo técnico da AGENERSA, após pronunciamento, se posiciona pelo descumprimento do contrato de concessão, em sua Cláusula Primeira, §3º, bem como do Caput da Cláusula 4ª c/c o Anexo II, item 13-A.

Ocorrência 533214 -

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 533214**, o cliente reclama da Concessionária, pois há aproximadamente 01 (um) mês está esperando a visita técnica de viabilidade para fornecimento de gás em sua residência.

Em suma, o cliente entrou em contato, em 12/09/12, com a Concessionária e foi informado que, como seria a 1ª instalação, deveria esperar de 05 (cinco) a 10 (dez) dias úteis que a própria Concessionária entraria em contato para agendar, o que não ocorreu. Em outro contato lhe afirmaram que sua solicitação havia sido cancelada por falta de informação.



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

Em duas vistorias agendadas, a Concessionária não compareceu e, por fim, em contato com a nossa Ouvidoria, aquela serventia confirmou com o cliente que a CEG vistoriou o imóvel em 16/10/12 e o medidor de vazão de gás foi instalado no dia 17/10/12, resolvendo o problema e atestando não haver mais qualquer pendências.

O corpo técnico da AGENERSA, após pronunciamento, se posiciona pelo descumprimento do contrato de concessão, em sua Cláusula Primeira, §3º, bem como do Caput da Cláusula 4ª c/c o Anexo II, item 13-A.

Ocorrência 533255 -

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 533255**, o cliente reclama (15/10/12) do atendimento da Concessionária, pois, ao alugar o seu imóvel, o inquilino solicitou o fornecimento de gás. Entretanto, o técnico da CEG, ao comparecer ao local, informou que deveria ser feita uma obra, com um amigo indicado por ele, para poder fazer a ligação. O cliente questiona a correção de tal procedimento e solicita outro técnico com um supervisor idôneo para efetuar a ligação.

Em vistoria realizada pela Concessionária (17/10/12), foi observado que o fornecimento de gás não pôde ser liberado, pois não havia válvula do medidor instalado, bem como foi detectado escapamento maior que 5 litros/hora e falta de chaminé.

Em contato com o cliente, foi esclarecido que as adequações, de sua responsabilidade, foram sanadas, tendo a obra estendido por mais de dois meses e, após sua conclusão, o fornecimento de gás foi liberado.

O corpo técnico da AGENERSA, após pronunciamento, não identificou descumprimento contratual quanto à resolução da ocorrência, a não ser em relação ao prazo de atendimento à Ouvidoria desta Agência IN 19/2011, onde a ocorrência foi aberta em 15/10/12 e somente respondida em 07/12/12.

Ocorrência 533279 -

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 533279**, o cliente entrou em contato (16/10/12) com a Ouvidoria da AGENERSA para abrir reclamação em face da CEG.

Segundo histórico de atendimento, o cliente não possuía protocolo de reclamação aberta na CEG, por isso, foi orientado por nossa Ouvidoria a registrar uma reclamação naquela empresa e retornar o contato com o número de protocolo. Em razão desta resposta, o cliente usou palavras de baixo calão e encerrou a ligação.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após informações prestadas pela Ouvidoria desta Agência, o qual sinaliza que a intenção do cliente era de reclamar a respeito de duas cobranças de religação: uma pela colocação do imóvel em carga e a segunda por corte motivado por falta de pagamento.

Segundo consta nos autos, o cliente pagou para colocar o imóvel em carga e naquele montante havia o custo da ligação. Posteriormente, o fornecimento foi cortado por atraso do pagamento de uma fatura mensal, havendo assim, a necessidade de realizar novo pagamento de ligação para liberação do fornecimento.



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

O corpo técnico da AGENERSA, após pronunciamento, entende que as cobranças são distintas e motivadas, uma pela colocação do imóvel em carga, a outra, por religação por corte motivado de falta de pagamento, não identificando, assim, descumprimento contratual quanto à ocorrência, a não ser em relação ao prazo de atendimento à Ouvidoria desta Agência (IN 19/2011), onde a ocorrência foi aberta em 16/10/12 e, somente, respondida quando das razões apresentadas pela Delegatária, em 06/11/13.

Em despacho, a Ouvidoria desta Agência, esclarece não ter conseguido contato telefônico, tampouco resposta à sua mensagem, via e-mail, com o cliente.

Ocorrência 533370 -

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 533370**, o cliente entrou em contato (19/10/12) com a Ouvidoria da AGENERSA para abrir reclamação em face da CEG.

Segundo histórico de atendimento, em 14/07/12, o cliente solicitou a visita de um técnico, para instalação visando fornecimento de gás em sua residência, tendo sido informado naquela ocasião que no local não existe nenhuma instalação de gás. Entretanto, a atendente lhe respondeu que não constava a casa no endereço por ele informado.

Em novo pedido realizado pelo cliente (17/07/12), considerando não ter sido atendido, recebeu, estranhamente, uma mensagem solicitando alguns dados para efetuar a transferência de titularidade.

Através de mensagem da Concessionária, via e-mail, recebeu o cliente informações a respeito da inspeção de viabilidade técnica para saber da probabilidade de instalação do fornecimento de gás canalizado no local, para isto foi solicitado que aguardasse contato, o que não ocorreu.

Por fim, após mais alguns contatos, em 29/11/12, foi liberado o fornecimento de gás, tendo a Ouvidoria desta Agência confirmado tal procedimento com o cliente, não havendo mais pendência quanto à resolução da ocorrência.

Através da análise dos setores técnicos desta Casa e, especificamente, em relação à documentação juntada pela Concessionária, por solicitação da CAENE, destacam duas desconformidades, quais sejam:

"(...) 1 - A cópia da planta de situação encaminhada não corresponde ao local da obra. O ramal foi implantado em Pilares e a planta exibe um trecho de ruas localizadas no bairro Praça da Bandeira;

(...) 2 - A concessionária informou que o gás foi liberado para o cliente, em 29/11/12, após a realização da respectiva obra de implantação do ramal.(...) Coincidentemente, a Concessionária protocolizou na Prefeitura seu pedido para emissão de licença, autorizando a realização da citada obra, também no dia 29/11/12.(...) Posteriormente, a Prefeitura emitiu a licença para a execução de obras programadas em vias públicas, em Janeiro de 2013, autorizando a Gasindur (terceirizada da CEG) a realizá-la ente os dias 14 e 20/01/13. Ou seja, a CEG realizou obra em via pública, sem a autorização da Secretaria Municipal de Obras".



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

Por isso, tanto a CAENE quanto a Procuradoria, observam descumprimento contratual, pois consideram que "(...) a Concessionária *desrespeitou a legislação Municipal de Obras do Rio de Janeiro. Sugiro que, após apreciação pelo Conselho Diretor, cópia do presente processo seja encaminhada à Secretaria Municipal de Obras (SMO) para as devidas providências*".

As razões de defesa da Concessionária, em todas as ocorrências, em síntese, são no sentido de não penalizá-la, por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes aos casos em comento.

Feito o resumo das ocorrências e, concordando com os pronunciamentos dos setores desta Casa, entendo que, nas ocorrências **533151, 533214 e 533370**, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/relição; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária por insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

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

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos aos clientes, nas 3 (três) ocorrências acima informadas, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se ultrapasse o tempo contratualmente previsto para resolução das mesmas.

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria em tempo hábil em todas as ocorrências, considerando que as respostas foram respondidas além do prazo previsto na Instrução Normativa IN-CODIR Nº 019¹.

Não obstante a reconhecida melhora nos casos atualmente analisados nesta Agência, restaram descumpridos os prazos constantes naquela normativa, o que implica em aplicação de penalidade.

Da mesma forma, entendo que a Concessionária descumpriu nas ocorrências 533151, 533214 e 533370 os prazos constantes no Anexo II² relativo ao atendimento do usuário.

¹ " Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

- I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;
- I. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;
- I. 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".



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.183 / 2013
Data 11 / 03, 13 às 69
Rubrica: Ruffam ID.FUNC. 4345648

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

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

I - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17³, inciso VI⁴, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 533151**.

II - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 533214**.

III - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária, em relação aos fatos apurados nas ocorrências **533255 e 533279**.

IV - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 533370**.

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

² - **PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

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

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

(...)

⁴ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.183/2013
Data 11/03/13
Rubrica: Rm/da ID.FUNC.4345648

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

VI - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁵, I⁶, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido, em todas as ocorrências, os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

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

VIII- Determinar que a SECEX encaminhe ofício à Secretaria Municipal de Obras (SMO), com cópia do presente processo, para a adoção de medidas que entender pertinentes, tendo em vista a realização de obra (ocorrência **533370**), por parte da Concessionária, sem autorização prévia daquele órgão público.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁵ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁶ I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1943
DE 30 DE JANEIRO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS
(PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012).**

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 nº E-12/003.183/2013, por maioria,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 533151**.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 533214**.

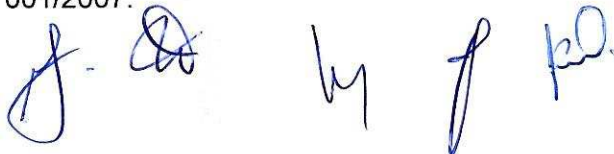
Art.3º - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária, em relação aos fatos apurados nas ocorrências **533255 e 533279**.

Art.4º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 533370**.

Art.5º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

Art.6º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, por não ter atendido, em todas ocorrências, os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil (Instrução Normativa IN-CODIR Nº 019).

Art.7º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.



Art.8º - Determinar que a SECEX encaminhe ofício à Secretaria Municipal de Obras (SMO), com cópia do presente processo, para a adoção de medidas que entender pertinentes, tendo em vista a realização de obra (ocorrência **533370**), por parte da Concessionária, sem autorização prévia daquele órgão público.

Art.9º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.



Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro



Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro



José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro