



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	ESTADUAL
Processo	E-12/003.314/2013
Data	15/05/2013
Assinatura	[Assinatura]

Processo n.º:	E-12/003.314/2013
Data de Autuação:	15/05/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/12)
Sessão Regulatória:	30 de Janeiro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da REQ. AGENERSA/SECEX N° 240¹, de 10 de maio de 2013, em razão da CI OUVID N°. 025/2012², de 24 de janeiro de 2013, destinada à SECEX, cujo objeto foi informar as ocorrências **527967**, **527978**, **527992**, **528024**, **528104** e **528136**, com mais de 30 (trinta) dias, período de 01/01/12 à 31/01/12, registradas na Ouvidoria da AGENERSA, as quais foram respondidas em prazo superior a 30 dias.

Pela Resolução do conselho-Diretor N° 366³, conforme reunião interna de 23/05/2013, o processo foi distribuído para minha Relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

As referidas ocorrências tratam de diversos casos, cujos trechos e resumos, retirados dos registros efetuados na Ouvidoria da AGENERSA, seguem abaixo:

1) Ocorrência 527967

Reclamação iniciada na AGENERSA em 23/01/2012:

Sra. Vera Lucia Rodrigues - Rua Aroldo Lobo, 415 Bloco 03 Apto. 207 - Ilha do Governador

"Cliente reclama da CEG, informa que em (23/01/2012) foi cortado indevidamente o fornecimento de gás da sua residência, pois colocaram um lacre amarelo em seu relógio. Entrou em contato com a Companhia e um atendente informou que a fatura está quitada e que o prazo para religação são de cinco dias. Cliente informa que tem criança pequena em casa. Cliente não concorda com o procedimento da CEG pede prioridade para o caso uma vez que sua fatura já estava quitada quando ocorreu o corte de gás. Cliente pede solução urgente para o problema que foi criado pela própria Companhia."

¹ Fls. 03.

² Fls. 04.

³ Fls. 20.



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-12/003.314/2013
Data	15/05/13 Fls. 78
Rubrica	5239629

Em 15/03/2012, a Concessionária informa que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento foi religado no dia 24/01/2012.

Em 04/06/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 089⁴, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 07/06/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13⁵, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 527967, informando que: *"Cliente reclama da CEG, informa que em (23/01/2012) foi cortado indevidamente o fornecimento de gás da sua residência, pois colocaram um lacre amarelo em seu relógio. Entrou em contato com a Companhia e um atendente informou que a fatura está quitada e que o prazo para religação são de cinco dias. Cliente informa que tem criança pequena em casa. Cliente não concorda com o procedimento da CEG pede prioridade para o caso uma vez que sua fatura já estava quitada quando ocorreu o corte de gás. Cliente pede solução urgente para o problema que foi criado pela própria Companhia."*

Em parecer CAENE de 05/07/2013⁶, sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: *"A Concessionária (...), informa que identificou o equívoco, pois o corte de gás foi efetuado de forma errônea, pois a fatura do cliente já estava quitada. O cliente teve seu fornecimento de gás religado em 24/01/12."*

Às fls. 70 e 71, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA⁷, para análise e conclusão desta ocorrência, e conclui: *"(...) houve reconhecimento por parte da Delegatária do corte equivocado do fornecimento do gás do cliente, (...). Em função do apresentado pela CAENE (...)."*

Na data de 02/10/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 90/13⁸, assinando o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013⁹, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: *"(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta*

⁴ Fls. 23.

⁵ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

⁶ Fls. 66 a 68.

⁷ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

⁸ Fls. 72 - com o respectivo aviso de recebimento em 04/10/2013.

⁹ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.



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-12/003.314/2013	
Data: 15/05/13	Fls. 79
Rubrica:	50237629

diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."

2) Ocorrência 527978

Reclamação iniciada na AGENERSA em 24/01/2012:

Sra. Elizabete Gonçalves Guedes - Av. Cesário de Melo 3720 Bloco 1 Apto. 205 - Campo Grande

Em 24/01/2012 cliente reclama da CEG"(...) solicitou instalação de gás em dez/2011, mudou para este imóvel no dia 03/01 e a CIA informa que não pode fazer a instalação porque já utiliza gás, porém a cliente recebe fatura do apto. 605 (Nome: VALTER SOBRINHO). Ressalta que entrou em contato com este morador para alterar o end., o mesmo informa que já esteve na CIA e que já solicitou alteração de endereço. Cliente informa que esteve na Agência (Shopping Bangu) apresentou todos os documentos. Atendente informa que não possui nenhuma solicitação feita pelo apto. 605, acrescenta que está de férias e precisa regularizar a situação para que sua filha de 13 anos possa ficar utilizar o gás. (...) PROTOCOLO: 2365404326."

Em 30/01/2012, a cliente informa: "(...) que ainda está aguardando a resposta da CEG e AGENERSA, diz que possui vários protocolos, diz que hoje entrou em contato com a CEG e não consegue resolver seu problema, como abriu protocolo dia 24/01 ainda se encontra no prazo tendo que retornar após dia 03/02, porém informa que está retornando ao trabalho esta semana e precisa que seu problema seja resolvido."

Em 15/03/2012, a CEG informou que: "(...) de acordo com o setor responsável, no dia 09/02 a CEG esteve no local para realizar uma vistoria. (...) foi identificado que o apartamento 205 não possuía medidor de gás. No final da visita, o fornecimento foi liberado de acordo com as normas do RIP. Aproveitamos para esclarecer que, devido a um erro de cadastro a cliente recebia a fatura do apartamento 605."

Em 04/06/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 089¹⁰, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

¹⁰ Fls. 23.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.314/2013
Data:	15/05/13 Fls. 80
Rubrica:	20237029

Em 07/06/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13¹¹, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 527978, onde repisa as informações que foram registradas na Ouvidoria desta Agência: *"Cliente reclama da CEG, informa que solicitou instalação de gás (...), e precisa regularizar a situação para que sua filha de 13 anos possa ficar utilizar o gás"*

Em parecer CAENE de 05/07/2013¹², a mesma relata as informações da CEG: informa que sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: *"A cliente solicitou gás para o seu endereço (...) e a CIA informa que não pode fazer a instalação (...). Em 15/03/12, a Concessionária informa que realizou vistoria (...) sendo constatado que o mesmo não havia medidor. O fornecimento de gás foi liberado no mesmo dia (...)."*

Às fls. 70 e 71, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA¹³, para análise e conclusão desta ocorrência, e conclui: *"(...) em resumo, houve erro de cadastro, com vistoria de imóvel feita erroneamente."*

Na data de 02/10/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 90/13¹⁴, assinando o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013¹⁵, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: *"(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."*

3) Ocorrência 527992

Reclamação iniciada na AGENERSA em 25/01/2012:

Sr. Tales Ribeiro de Moraes - Rua do Rezende, 127 apto. 716 - Centro

Em 25/01/2012 cliente reclama: *"(...) do valor que está sendo cobrado na sua fatura, onde no último contato na semana passada foi informado que seria normal este valor, onde não foi informado,*

¹¹ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

¹² Fls. 66 a 68.

¹³ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

¹⁴ Fls. 72 - com o respectivo aviso de recebimento em 04/10/2013.

¹⁵ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.



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-12/003.314/2013
Data:	15/05/13 fls. 81
Rubrica:	50233629

onde informa que possui 69 anos e diz que mora sozinho e não concorda com o valor, e diz que a CEG diz que sempre está normal, solicita providências para verificar esse problema, pois teve uma manutenção em alguns meses e de lá para cá o consumo aumentou. (onde o mesmo informa que foi verificado um vazamento, que o próprio cliente foi informado pelo técnico que foi até o local, que pagaria caro pelo vazamento). Quando ia ser informado o número deste atendimento a ligação caiu. Protocolo CEG:2359213221."

Em 27/01/2012, o Cliente foi informado do número do protocolo e prazo. No dia 06/02/2012, o cliente continua aguardando resposta da Ouvidoria e diz que precisa pagar a conta e nada foi resolvido.

Em 13/03/2012 a CEG informou que: "(...) que devido a um erro de leitura na fatura de dezembro/2011, a mesma foi recalculada para 2 m³ e enviada para o imóvel do cliente com vencimento para o dia 05/04."

Em 04/06/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 089¹⁶, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 07/06/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13¹⁷, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 527992, onde repisa as informações que foram registradas na Ouvidoria desta Agência: "*Cliente reclama do valor que está sendo cobrado na sua fatura,(...). Protocolo CEG:2359213221."*

Em parecer CAENE de 05/07/2013¹⁸, a mesma relata as informações da CEG: informa que sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: "(...) Em 25/01/12, cliente reclama do valor que está sendo cobrado em sua fatura.(...) Em 13/03/12, a CEG informa que, devido a um erro de leitura (...)."

Às fls. 70 e 71, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA¹⁹, para análise e conclusão desta ocorrência, onde corrobora com a análise da CAENE.

Na data de 02/10/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 90/13²⁰, assinando o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

¹⁶ Fls. 23.

¹⁷ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

¹⁸ Fls. 66 a 68.

¹⁹ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

²⁰ Fls. 72 - com o respectivo aviso de recebimento em 04/10/2013.



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-12/003.314/2013
Data: 15/05/13 Fls. 82
Rubrica: 5023629

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013²¹, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: "(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."

4) Ocorrência 528024

Reclamação iniciada na AGENERSA em 26/01/2012:

Sra. Isadora da Rosa - Rua Bolivar, 34 apto. 802 - Copacabana

Em 26/01/2012 cliente reclama: "(...) que não efetuou o pagamento da fatura de jan., recebeu contato através do telefone que poderia retirar fatura por e-mail com vencimento para 26/01, que não haveria corte até o dia 26/01, sendo que no dia 24/01 houve visita do técnico que cortou o fornecimento do gás. Esteve neste mesmo dia na Agência Copacabana foi atendida pelo atendente (...) que debochou da cliente quando mencionou que recebeu a fatura por e-mail e já eram quase 18h p/ ir para casa e voltar a Agência para mostrar esta fatura ao Atendente. Hoje foi atendida pela atendente (...) que poderá somente solicitar o parcelamento mediante entrada de 40% e deverá acrescentar as faturas dos meses de fev e março. Ressalta que concorda em pagar o que consumiu mas não acrescentar as outras faturas. Solicita providências. PROTOCOLO: 2365925921."

Em 13/03/2012 a CEG informou que: "(...) o corte no fornecimento de gás ocorreu por não ter sido localizado o pagamento das faturas dos meses 08 e 09/11, vencidas em 05/10 e 05/11. Antes de interromper o fornecimento, a CEG alerta através de notificação de débito informado na fatura de gás e também por meio da notificação de ordem de corte. Esclarecemos que, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado: 'o fornecimento de gás poderá ser suspenso mediante inadimplemento do cliente na contraprestação devida a CEG, se ele notificado por escrito em prazo razoável, que lhe assinado o pagamento é devido'. De acordo com o setor responsável o aviso de corte foi entregue no dia 23/11/11. Conforme o artigo 15 do decreto 23314, do Contrato de Concessão, de 10/7/97: 'Poderá ser cobrado do consumidor o custo de cada religação ou reativação de serviço, devendo o montante de tal custo ser fixado pelo órgão competente pela fiscalização dos serviços concedidos no Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA)'. Acrescentamos que o cliente realizou o parcelamento das faturas no dia 26/01 e a religação do fornecimento ocorreu no dia seguinte, 27/01."

²¹ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.



Em 04/06/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 089²², solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 07/06/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13²³, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 528024, onde repisa as informações que foram registradas na Ouvidoria desta Agência: "*Cliente reclama da CEG, informa que não efetuou o pagamento (...). PROTOCOLO: 2365925921.*"

Em parecer CAENE de 05/07/2013²⁴, a mesma relata as informações da cliente: "*Em 26/01/12 (...) que não efetuou o pagamento da fatura de janeiro e recebeu contato através do telefone que poderia retirar fatura por e-mail com vencimento para 26/01/12, que não haveria corte até o dia 26/01/12, sendo que no dia 24/01/12 houve visita do técnico que cortou o fornecimento do gás. Esteve neste mesmo dia na Agência Copacabana (...) atendente debochou quando ela disse que recebeu a fatura por e-mail e já eram quase 18h para ir em casa e voltar à Agência para mostrar a fatura. Hoje foi atendida pela atendente (...) que poderá somente solicitar o parcelamento mediante entrada de 40% e deverá acrescentar as faturas dos meses de fevereiro e março. (...) ressalta que concorda em pagar o que consumiu mas não acrescentar as outras faturas.*" Em 13/03/12, a Concessionária informa, que o corte ocorreu por não ter sido localizado o pagamento das faturas, e que foram enviados alerta de notificação de débito, além de uma notificação de ordem de corte entregue em 23/11/2011. Informa ainda, que poderá ser cobrado da cliente o custo de religação ou de reativação. A cliente efetuou o pagamento das faturas no dia 26/01/2012 e o gás foi religado em 27/01/2012.

Às fls. 70 e 71, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA²⁵, para análise e conclusão desta ocorrência, onde corrobora com a análise da CAENE.

Na data de 02/10/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 90/13²⁶, assinando o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013²⁷, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: "*(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe*

²² Fls. 23.

²³ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

²⁴ Fls. 66 a 68.

²⁵ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

²⁶ Fls. 72 - com o respectivo aviso de recebimento em 04/10/2013.

²⁷ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.



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-12.1003.314 / 2013
Data 15/05/13 fls. 84
Rubrica 50293629

eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."

5) Ocorrência 528104

Reclamação iniciada na AGENERSA em 30/01/2012:

Sra. Izabel dos Santos da Silva - Rua dos Inválidos, 138 Bloco 02 apto. 512 - Centro

Em 30/01/2012 cliente reclama da CEG: *"(...) encontra-se sem fornecimento de gás desde o dia 28/01/2012. (...) tal fato ocorre em todos os apartamentos do prédio (dois blocos). Ao entrar em contato com a Cia não informam prazo e que há uma equipe no local, onde verificou que há apenas dois técnicos. Cliente muito insatisfeito com o procedimento da Cia e solicita a esta agência verificação o mais rápido possível."*

Em 15/03/2012 a CEG informou que: *"(...) de acordo com o setor responsável, a falta foi devido ao rompimento da água que atingiu a rede de gás. (...) o fornecimento de gás foi restabelecido no dia 03/02/2012."* Cliente confirma que está tudo OK.

Em 04/06/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 089²⁸, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 07/06/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13²⁹, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 528104, onde repisa as informações que foram registradas na Ouvidoria desta Agência: *"Cliente reclama da CEG, pois encontra-se sem fornecimento de gás (...)."*

Em parecer CAENE de 05/07/2013³⁰, a mesma relata as informações da cliente: *"Cliente reclama da CEG, pois se encontra sem o fornecimento de gás (...). Em 15/03/12, a CEG respondeu (...) devido ao rompimento da rede de água, que atingiu a rede (...) o fornecimento foi restabelecido no dia 03/02/12."*

Às fls. 70 e 71, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA³¹, para análise e conclusão desta ocorrência, onde corrobora com a análise da CAENE. Acrescentando a ineficiência da Concessionária, ao dispor de somente 02 (dois) técnicos para solucionar o problema.

²⁸ Fls. 23.

²⁹ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

³⁰ Fls. 66 a 68.

³¹ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



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-12/003.314/2013
Data	15/05/13 Fls. PS
Rubrica	20233629

Na data de 02/10/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 90/13³², assinando o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013³³, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: "(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."

6) Ocorrência 528136

Reclamação iniciada na AGENERSA em 31/01/2012:

Sr. José Antônio Nunes da Silva - Rua Salvador de Mesquita, 67 apto. 202 - Recreio dos Bandeirantes

Em 31/01/2012, Ouvidoria da AGENERSA informa que: "*Cliente entrou em contato com a CEG, no dia 25/01 para solicitar ligação de gás para o endereço acima. Foi informada pela atendente que teria que ser retirado o medidor. Cliente tentou explicar que não existe nenhum medidor no local. Foi agendado para 01/02. Cliente entrou hoje para remarcar para quinta-feira. Foi informada pela atendente que os dados que foram registrados foram apagados.(...)*"

Em 20/03/2012 a CEG informou que: "*Medidor foi instalado e fornecimento liberado em 8/3. esclarecemos que o imóvel é uma nova construção e a equipe esteve no imóvel, tentando fazer a vistoria no dia 2/1: 'AUSENTE AS 13:35/ PREDIO RVESTIDO DE GRANITO FAIXADA C/VIDRO E PORTÕES DE ALUMÍNIO BRANCO//CONTATO POR TEL S/ SUCESSO, CELULAR DESLIGADO E FIXO NÃO CHAMA' . No dia 31/1, foi realizado contato com o cliente (...) 'Senhor José (...). Serviço agendado para 01/02/2012'. No dia 1/2: 'AUSENTE AS 15:06 PORTEIRO (...)'. Não houve contato do cliente, até o dia 5/3 quando ele ligou e agendou o serviço para o dia 8/3."*

Em 04/06/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 089³⁴, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

³² Fls. 72 - com o respectivo aviso de recebimento em 04/10/2013.

³³ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.

³⁴ Fls. 23.



Em 07/06/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13³⁵, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 528136, onde repisa as informações que foram registradas na Ouvidoria desta Agência: *"Cliente entrou em contato com a CEG, no dia 25/01 para solicitar ligação de gás (...). Foi informada pela atendente que os dados que foram registrados foram apagados.(...)"*

Em parecer CAENE de 05/07/2013³⁶, a mesma relata as informações da cliente: *"Cliente entrou em contato com a CEG, no dia 25/01/12, para solicitar ligação de Gás (...). Foi informada pela atendente que os dados que foram registrados foram apagados.(...). Em 20/03/12, a Concessionária informa que 'o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 08/03/12.'"*

Às fls. 70 e 71, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA³⁷, para análise e conclusão desta ocorrência: *"Atendimento precário por parte da Delegatária, (...). embora a Concessionaria CEG afirmasse que o cliente teria que retirar um medidor que não existia, acrescente-se que os dados existentes foram apagados pela Delegatária, (...)."*

Na data de 02/10/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 90/13³⁸, assinando o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013³⁹, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: *"(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."*

É o relatório,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

³⁵ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

³⁶ Fls. 66 a 68.

³⁷ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

³⁸ Fls. 72 - com o respectivo aviso de recebimento em 04/10/2013.

³⁹ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.



Processo n.º.: E-12/003.314/2013
Data de Autuação: 15/05/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/12)
Sessão Regulatória: 30 de Janeiro de 2014

VOTO

O presente processo foi instaurado em vistas as ocorrências **527967**, **527978**, **527992**, **528024**, **528104** e **528136**, registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período de 01/01/12 à 31/01/12, respondidas em prazo superior a 30 dias.

Em razão disso, aliás, destaco de início, que em todas as reclamações pôde-se verificar, dos registros realizados, a violação à Instrução Normativa CODIR n.º 19/2011, uma vez que ultrapassado, em todas elas, o prazo máximo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, razão pela qual faz-se necessária a aplicação de penalidade à Concessionária CEG que será proposta, em tempo oportuno, ao Conselho-Diretor.

Compreendo ainda, baseando-me em entendimento já pacificado por este Ilmo. Conselho, visto o caráter pedagógico das sanções e indico desde já que me utilizarei dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

No que tange às questões apresentadas nas ocorrências em voga, passo a analisar, em relação a cada uma delas, se a conduta da Concessionária CEG ensejou em descumprimento ao Contrato de Concessão. Senão, vejamos:

1) Ocorrência 527967

A referida ocorrência, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 23/01/2012 pela Sra. Vera Lucia Rodrigues, residente na Rua Aroldo Lobo, 415 Bloco 03 Apto. 207 - Ilha do Governador, inicia-se com a reclamação do corte indevido no fornecimento de gás.

A cliente informa que no dia 23/01/2012, teve o fornecimento de gás de sua residência cortado indevidamente, pois colocaram um lacre amarelo em seu relógio. A cliente entrou em contato com a



Companhia sendo informada que a fatura estava quitada e que o prazo para religação era de cinco dias. A cliente não concordou, pois, tem criança pequena em casa, e pediu prioridade à Concessionária para o caso, uma vez que sua fatura já estava quitada quando ocorreu o corte de gás, pediu solução urgente para o problema que foi criado pela própria CEG.

Em 15/03/2012, a Concessionária informou que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento foi religado no dia 24/01/2012.

Em parecer CAENE de 05/07/2013¹, sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: "A Concessionária (...), informa que identificou o equívoco, pois o corte de gás foi efetuado de forma errônea, pois a fatura do cliente já estava quitada. O cliente teve seu fornecimento de gás religado em 24/01/12."

Atendendo a solicitação da CAENE², a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-2172/2012³, esclarecendo que: "não houve qualquer motivação para o corte neste cliente, logo porque, devido a uma falha humana na identificação do medidor, foi efetuado o corte de uma forma errônea, pois esse procedimento, estava agendado para um vizinho e não para este cliente."

Em parecer conclusivo, a Procuradoria desta AGENERSA se pronunciou nos seguintes termos: "(...) houve reconhecimento por parte da Delegatária do corte equivocado do fornecimento do gás do cliente, (...). Em função do apresentado pela CAENE, descumprimento do §3º da Cláusula 1ª e 4ª do instrumento concessivo."

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013⁴, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: "(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."

Diante do exposto, podemos verificar que a Concessionária demorou **52 (cinquenta e dois) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (23/01/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (15/03/2012). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

¹ Fls. 66 a 68.

² AGENERSA/CAENE nº 288/12, de 26/10/2013

³ Fls.46, protocolizada nesta Agência em 31/10/2012.

⁴ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.

4



Com relação ao atendimento à Cliente, a Concessionária mesmo tendo religado o gás dentro do prazo estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão, (data do corte 23/01/2012 e data da religação 24/01/2012) a mesma descumpriu a Cláusula Primeira, parágrafo 3º do Contrato de Concessão, tendo em vista que o corte foi indevido.

Ante ao exposto, valendo-me dos pareceres da Câmara de Energia e Procuradoria, entendo por necessário a aplicação de multa pelos fatos acima esposados.

2) Ocorrência 527978

Nesta reclamação iniciada na AGENERSA em 24/01/2012 pela Sra. Elizabete Gonçalves Guedes, residente na Av. Cesário de Melo, 3720 - Bloco 1 - Apto. 205 - Campo Grande, informa que solicitou instalação de gás em dezembro de 2011, informa que mudou para este imóvel no dia 03/01/2012 e que a Concessionária informou a impossibilidade de fazer a instalação porque a mesma já utiliza gás.

A cliente informa que recebe a fatura do apto. 605 em nome do Sr. Valter Sobrinho, posteriormente, a cliente entrou em contato com este morador para alterar o endereço, sendo informada pelo mesmo, que já havia estado na Concessionária solicitando a alteração de endereço. Informa ainda a cliente que já esteve na Agência da CEG, no Shopping Bangu, onde apresentou todos os documentos. A atendente da agência da CEG, informou à cliente, que não possui nenhuma solicitação feita pelo apto. 605. Protocolo 2365404326.

Na data de 30/01/2012, a cliente informou que ainda estava aguardando a resposta da CEG, que possui vários protocolos, e que ainda não conseguiu resolver o problema, pois, como abriu protocolo dia 24/01/2012, ainda se encontra no prazo tendo que retornar após dia 03/02/2012.

Em 15/03/2012, a CEG informou que: *"(...) de acordo com o setor responsável, no dia 09/02 a CEG esteve no local para realizar uma vistoria. (...) foi identificado que o apartamento 205 não possuía medidor de gás. No final da visita, o fornecimento foi liberado de acordo com as normas do RIP. Aproveitamos para esclarecer que, devido a um erro de cadastro a cliente recebia a fatura do apartamento 605."*



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.314/2013
Data	15/05/13 Fls. 90
Assinatura	[Assinatura]
Assinatura	2023029

Em resposta, a Concessionária encaminha em 07/06/2013, carta DIJUR-E-906/13⁵, repisando o que já fora dito à Ouvidoria.

Em parecer CAENE de 05/07/2013⁶, a mesma relata as informações da CEG: informa que sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: *"A cliente solicitou gás para o seu endereço (...) e a CIA informa que não pode fazer a instalação (...). Em 15/03/12, a Concessionária informa que realizou vistoria (...) sendo constatado que o mesmo não havia medidor. O fornecimento de gás foi liberado no mesmo dia (...)."*

A Procuradoria da AGENERSA⁷, apresentou parecer conclusivo: *"(...) em resumo, houve erro de cadastro, com vistoria de imóvel feita erroneamente."*

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013⁸, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: *"(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."*

Diante do exposto, podemos verificar que a Concessionária demorou **51 (cinquenta e um) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (24/01/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (15/03/2012). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 7 (sete) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **37 (trinta e sete) dias** para atendê-lo desde a solicitação feita (03/01/2012), até a data que foi liberado o fornecimento de gás pela Concessionária (09/02/2012). Neste caso, a Concessionária deveria efetuar os serviços (vistoria em instalações internas) em até 72 (setenta e duas) horas e religação em até 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.

⁵ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

⁶ Fls. 66 a 68.

⁷ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

⁸ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.314/2013
Data	15/05/13 fls. 91
Húbrica	50233629

3) Ocorrência 527992

A ocorrência em exame trata da reclamação efetuada na Ouvidoria da AGENERSA, em 25/01/2012, pelo Sr. Tales Ribeiro de Moraes, residente na Rua do Rezende, 127 apto. 716 - Centro.

O Sr. Tales reclama do valor que está sendo cobrado na sua fatura, no último contato feito com a Concessionária na semana anterior à esta reclamação, foi informado que seria normal este valor, o cliente que tem 69 anos e mora sozinho, justifica que seu consumo não seria tão alto. Apesar da CEG sempre responder ao cliente que está normal, o cliente solicita providências para verificar esse problema, pois teve uma manutenção em alguns meses e de lá para cá o consumo aumentou.

O Cliente informa ainda, que foi verificado pelo técnico que foi até o local, um vazamento, e que pagaria caro pelo conserto.

Em 13/03/2012 a CEG informou que: *"(...) que devido a um erro de leitura na fatura de dezembro/2011, a mesma foi recalculada para 2 m³ e enviada para o imóvel do cliente com vencimento para o dia 05/04."*

Em parecer CAENE de 05/07/2013⁹, ficou caracterizado: *"(...) Em 25/01/12, cliente reclama do valor que está sendo cobrado em sua fatura.(...) Em 13/03/12, a CEG informa que, devido a um erro de leitura (...)."*

Ao analisar o caso em tela, a Procuradoria da AGENERSA¹⁰, se reportou ao parecer CAENE.

Em razões finais, a CEG ratifica: *"(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."*

Lembramos à Concessionária, que independente da idade do cliente, o parágrafo único do capítulo I do Título I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, é claro ao dizer: *A prestação de serviço, adequado pressupõe a satisfação dos clientes das Concessionárias, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade,*

⁹ Fls. 66 a 68.

¹⁰ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



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-12/003.314 / 2013
Data	15/05/13
Fis.	92
Rubrica	20237629

cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas." (grifo meu). Ademais, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741)¹¹, em seus artigos 3º inciso I e Art. 4º, também garante ao idoso tratamento diferenciado.

Nessa linha, constata-se que a Concessionária demorou **48 (quarenta e oito) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (25/01/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG à Ouvidora (13/03/2012). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 7 (sete) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento ao cliente, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e o item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão ao qual entendo por necessário a aplicação das sanções legais, tendo em vista que o confesso erro da Concessionária na leitura na fatura de dezembro de 2011.

4) Ocorrência 528024

A presente ocorrência, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 26/01/2012, pela Sra. Isadora da Rosa, residente na Rua Bolivar, 34 apto. 802 - Copacabana, inicia-se com a reclamação da cliente de que o pagamento da fatura de janeiro de 2012, não foi efetuado visto que recebeu contato telefônico de que poderia retirar fatura por e-mail com vencimento em 26/01/2012, que por consequência, não haveria corte até esta data. Porém, no dia 24/01/2012, houve uma visita do técnico que cortou o fornecimento do gás.

Neste mesmo dia a cliente foi até a Agência Copacabana tentar resolver este problema, quando o atendente debochou da cliente quando a mesma mencionou que recebeu a fatura por e-mail e já eram quase 18h, e sugeriu à cliente ir para casa e retornar à Agência com a fatura para mostrar ao atendente. No dia 31/01/2012, foi novamente à Agência Copacabana, onde foi informada por outra atendente, que só poderia solicitar parcelamento da fatura, mediante entrada de 40% e que deverá acrescentar as faturas

¹¹ Art. 3.º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I - atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;
II - preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;
III - destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;
IV - viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações; Art. 4.º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

Art. 4.º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.



Govorno 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-12/003.314/2013
Data	15/05/13 Fls. 93
Rubrica	50232629

dos meses de fevereiro e março de 2012. A cliente ressalta que concorda em pagar o que consumiu mas não concorda em acrescentar as outras faturas. Solicita providências. (Protocolo: 2365925921).

Em 13/03/2012 a CEG informou que: *"(...) o corte no fornecimento de gás ocorreu por não ter sido localizado o pagamento das faturas dos meses 08 e 09/11, vencidas em 05/10 e 05/11. Antes de interromper o fornecimento, a CEG alerta através de notificação de débito informado na fatura de gás e também por meio da notificação de ordem de corte. Esclarecemos que, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado: 'o fornecimento de gás poderá ser suspenso mediante inadimplemento do cliente na contraprestação devida a CEG.'"*

A Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13¹², com os esclarecimentos necessários sobre esta ocorrência, onde repisa as informações que foram registradas na Ouvidoria desta Agência.

Em parecer CAENE de 05/07/2013¹³, a mesma relata as informações da cliente: *"Em 26/01/12 (...) que não efetuou o pagamento da fatura de janeiro e recebeu contato através do telefone que poderia retirar fatura por e-mail com vencimento para 26/01/12, que não haveria corte até o dia 26/01/12, sendo que no dia 24/01/12 houve visita do técnico que cortou o fornecimento do gás. Esteve neste mesmo dia na Agência Copacabana (...) atendente debochou quando ela disse que recebeu a fatura por e-mail e já eram quase 18h para ir em casa e voltar à Agência para mostrar a fatura. Hoje foi atendida pela atendente (...) que poderá somente solicitar o parcelamento mediante entrada de 40% e deverá acrescentar as faturas dos meses de fevereiro e março. (...) ressalta que concorda em pagar o que consumiu mas não acrescentar as outras faturas."* Em 13/03/12, a Concessionária informa, que o corte ocorreu por não ter sido localizado o pagamento das faturas, e que foram enviados alerta de notificação de débito, além de uma notificação de ordem de corte entregue em 23/11/2011. Informa ainda, que poderá ser cobrado da cliente o custo de religação ou de reativação. A cliente efetuou o pagamento das faturas no dia 26/01/2012 e o gás foi religado em 27/01/2012.

Em razões finais, a CEG ratifica: *"(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."*

¹² Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

¹³ Fls. 66 a 68.



Por todo o exposto, podemos concluir que a Concessionária demorou **48 (quarenta e oito) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (26/01/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (13/03/2012). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **72 (setenta e duas) horas** para atendê-lo desde o corte do fornecimento (24/01/2012), até a data que foi religado o gás pela Concessionária (27/01/2012). Neste caso, a Concessionária deveria efetuar a religação do gás em até 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.

5) Ocorrência 528104

Na reclamação em voga, iniciada pela Sra. Izabel dos Santos da Silva, residente na Rua dos Inválidos, 138 Bloco 02 - apto. 512 - Centro, em 30/01/2012 na AGENERSA, pelo fato de estar sem fornecimento de gás desde o dia 28/01/2012. Este fato ocorre em todos os apartamentos de dois blocos, no mesmo endereço. A cliente criticou que ao entrar em contato com a Concessionária, a mesma não informou o prazo para atendimento, disse apenas que havia uma equipe no local, entretanto, a cliente só verificou a presença de dois técnicos no local. A cliente muito insatisfeita com o procedimento da CEG solicita que esta Agência verifique o mais rápido possível.

Em 15/03/2012 a CEG informou que: "(...) de acordo com o setor responsável, a falta foi devido ao rompimento da água que atingiu a rede de gás. (...) o fornecimento de gás foi restabelecido no dia 03/02/2012."

Em parecer CAENE de 05/07/2013¹⁴, a mesma relata as informações da cliente: "Cliente reclama da CEG, pois se encontra sem o fornecimento de gás (...). Em 15/03/12, a CEG respondeu (...) devido ao rompimento da rede de água, que atingiu a rede (...) o fornecimento foi restabelecido no dia 03/02/12."

Às fls. 70 e 71, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA¹⁵, que endossa o parecer da CAENE, acrescentando a ineficiência da Concessionária, ao dispor de somente 02 (dois) técnicos para solucionar o problema.

¹⁴ Fls. 66 a 68.

¹⁵ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

hy



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-12/003.314/2013
Data	15/05/13
Fls.	95
Assinatura	50233629

Em razões finais, a Concessionária afirmou: "(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe."

Assim, constata-se que a Concessionária demorou **45 (quarenta e cinco) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (30/01/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (15/03/2012). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **6 (seis) dias** para atendê-la desde a falta de fornecimento de gás (28/01/2012), até a data que foi restabelecido o fornecimento de gás (03/02/2012). Neste caso, a Concessionária deveria restabelecer o fornecimento de gás em até 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.

6) Ocorrência 528136

Esta ocorrência, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 31/01/2012 pelo Sr. José Antônio Nunes da Silva, residente na Rua Salvador de Mesquita, 67 apto. 202 - Recreio dos Bandeirantes.

Nela o usuário reclama que entrou em contato com a CEG, no dia 25/01/2012, para solicitar ligação de gás para o endereço acima, sendo informado que teria que ser retirado o medidor. O cliente tentou explicar que não existe nenhum medidor no local. Foi agendado a ida da CEG para o dia 01/02/2012. O cliente entrou em contato no dia 31/01/2012 para remarcar para o dia 05/02/2012, sendo informado que os dados que foram registrados foram apagados.

Em 07/06/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-906/13¹⁶, com os esclarecimentos necessários sobre esta ocorrência, onde repisa as informações que foram registradas na Ouvidoria desta Agência.

Em parecer CAENE de 05/07/2013¹⁷, a mesma relata as informações da cliente: ""Cliente entrou em contato com a CEG, no dia 25/01/12, para solicitar ligação de Gás (...). Foi informada pela

¹⁶ Fls. 57 à 65, protocolizado nesta Agência em 07/06/2013.

¹⁷ Fls. 66 a 68.



atendente que os dados que foram registrados foram apagados.(...). Em 20/03/12, a Concessionária informa que 'o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 08/03/12.'

Em parecer conclusivo, a Procuradoria desta AGENERSA¹⁸, se pronunciou nos seguintes termos: "*Atendimento precário por parte da Delegatária, (...). embora a Concessionaria CEG afirmasse que o cliente teria que retirar um medidor que não existia, acrescenta-se que os dados existentes foram apagados pela Delegatária, (...).*"

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-1925/2013¹⁹, de 10/10/2013, a CEG, ratifica: "*(...) os apontamentos já constantes dos autos, no sentido de que a CEG adotou todas as providências que lhe eram cabíveis com intuito de solucionar os apontamentos dos clientes, motivo pelo qual a conduta diligente da Delegatária deverá ser observada quando do julgamento do processo regulatório em epígrafe.*"

Por todo o exposto, podemos concluir que a Concessionária demorou **49 (quarenta e nove) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria (31/01/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (20/03/2012). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **43 (quarenta e três) dias** para atendê-la desde a solicitação feita (25/01/2012), até a data que o medidor foi instalado e o fornecimento liberado (08/03/2012). Neste caso, a Concessionária deveria efetuar a religação do gás em até 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.

Diante do exposto, após fundamentadas as ocorrências acima analisadas, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, de forma individualizada, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, em todas as ocorrências: **527967, 527978, 527992, 528024, 528104 e 528136**, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão em virtude do descumprimento à Instrução Normativa CODIR 019;

¹⁸ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

¹⁹ Fls. 73 e 74 - email de 11/10/2013 e fls. 75 - protocolizada nesta Agência em 14/10/2013.



Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências elencadas no art.1º.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527967**;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527978**;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527992**;

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528024**;

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528104**;

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528136**;



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-12/003.314/2013
Data	15/05/13 Fl. 98
Rubrica	50293629

Art. 9º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências elencadas nos art. 3º ao art. 8º.

É o voto,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1945

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

**OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E
31/01/12)**

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-12/003.314/2013**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, de forma individualizada, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, em todas as ocorrências: **527967, 527978, 527992, 528024, 528104 e 528136**, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão em virtude do descumprimento à Instrução Normativa CODIR 019;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, das ocorrências elencadas no art. 1º;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527967**;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527978**;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527992**;

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528024**;

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração,



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.121.003.314/2013
Data	15/05/13 p. 100
Rubrica	50232629

com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528104**;

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528136**;

Art. 9º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências elencadas nos art. 3º ao art. 8º.

Art. 10º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro