



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 n.º E-12/020.181/2009
Data 29/05/09 p. 326
Rubrica: Ruffon ID 4345648

Processo n.º: E-12/020.181/2009
Autuação: 29/05/2009
Concessionária: CEG E CEG RIO
Assunto: Relatório de ocorrências registradas no sistema da ouvidoria com mais de 30 dias.
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX N° 24, de 29/05/09, em razão do encaminhamento da Ouvidoria desta Agência de listagem contendo as ocorrências Concessionária CEG e CEG RIO, com mais de 30 (trinta) dias em aberto.

Frise-se que a referida relação contém o total de 48 (quarenta e oito) ocorrências das duas Concessionárias (40 da CEG e 8 da CEG RIO) abertas sem solução, respostas não satisfatórias ou até mesmo sem respostas.

Visando obter respostas das ocorrências, a SECEX, através dos ofícios 127 e 128, ambos de 18 maio de 2009, solicitou, às Concessionárias, a solução das mesmas em 30 (trinta) dias.

Através das Correspondências das Concessionárias, DJRI-E 204/99 e 240/99, aquelas empresas informam a respeito das ocorrências que nunca foram recepcionadas no sistema das Concessionárias, as respondidas e as que se encontravam em análise.

Em atendimento à SECEX, a Ouvidoria da AGENERSA apresenta o status de cada ocorrência considerando as respostas das Concessionárias, constando algumas ainda em aberto.

Ofício SECEX 215/09 foi encaminhado às Concessionárias para que as mesmas apresentem suas considerações quanto ao conteúdo dos autos.

Resposta das Concessionárias, DJRI - 305/09, esclarecendo o tratamento conferido às ocorrências em aberto e as pendências a serem solucionadas, comenta a melhora no tratamento às ocorrências no decorrer dos anos, da diminuição das reclamações, o que, segundo ela, demonstra que o trabalho preventivo realizado frente ao objetivo de diminuição das reclamações está surtindo efeito.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N° 158, de 30/07/09, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para relatoria da então Conselheira Ana Lúcia Mendonça e encaminhado ao seu gabinete. Em seguida, considerando a redistribuição de processos, os autos foram encaminhados ao meu gabinete em 27/08/09.



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

Atendendo à solicitação de meu gabinete, a Ouvidoria da AGENERSA manifesta-se sobre o conteúdo da carta das Concessionárias, na qual salienta que muitas das ocorrências em aberto só foram respondidas pelas Delegatárias após a correspondência da SECEX. Por isso, considera **"(...) esta observação de extrema importância, já que o objeto deste processo é exatamente o atraso no envio das respostas às ocorrências registradas no sistema desta Ouvidoria".** (grifo nosso)

Ressalta, ainda, que *"(...) embora as ocorrências listadas neste processo, pendentes de resposta há mais de 30 dias, já estejam quase todas solucionadas (**apenas três ainda estão em aberto: 504981/503600/503584**), é necessário adotarmos medidas preventivas para que este acúmulo de pendências não volte a ocorrer. Assim, proponho, mais uma vez, que sejam estabelecidos prazos para resposta das ocorrências enviadas, de acordo com a prioridade de cada uma, no âmbito de um trabalho em parceria"*.

Expedido ofício pelo meu gabinete, AGENERSA/MF 09/10, de 08/10/10, constatando o esforço, caracterizando a intenção de ambas Concessionárias em diminuir o número de respostas com *"Soluções Não Satisfatórias"*. Embora as ocorrências listadas neste processo estejam solucionadas, em quase sua totalidade, existe, ainda, três em aberto, conforme parecer da Ouvidoria desta Agência. Por isso, foi solicitada a resolução das referidas pendências de forma satisfatória.

Correspondências das Concessionárias, informando do tratamento adotado para por fim às ocorrências em aberto, na qual salienta que, em relação à reclamação **504981**, a mesma não foi resolvida por impasse do cliente.

Instada, mais uma vez, a Ouvidoria, em seus despachos (fls. 47/49v.), se preocupa no tempo decorrido para resposta das Concessionárias, porém daquelas ocorrências em aberto, sinaliza apenas a **504981** sem resolução.

Expedido ofício do meu gabinete (AGENERSA/MF 47/2010) para que a CEG promova nova avaliação da ocorrência em aberto com a devida manifestação do próprio cliente quanto à satisfação da solução.

Em resposta ao ofício, a Concessionária (DIJUR-E-2092/10) sugere a mediação para resolução da ocorrência pendente de solução, o que foi corroborado por nossa procuradoria (fls. 65/66), não obstante, entender que *"(...) havendo reiteração da presente conduta, ou seja, caso a Concessionária CEG atue negligente diante de novas ocorrências esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade de natureza grave"*.

Autos encaminhados para CAENE para que aquela serventia designasse um encontro com as partes para promover uma composição em relação à ocorrência em aberto. Em despacho, a Câmara Técnica de Energia encaminha os autos à Ouvidoria para agendar reunião de conciliação aqui nesta Agência.



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 nº 308
Rubrica: Rmfo ID 4345648

Despacho da Ouvidoria, informando que o cliente recebeu em sua residência uma equipe da Companhia com o objetivo de elaborar a melhor opção técnica para a solução do problema e o último esclarecimento foi que uma nova data foi designada para a efetiva realização do serviço (23/06/10).

Através da CI OUVID no. 105/10, de 31/05/10, a Ouvidoria encaminha os autos à SECEX relacionando nova listagem contendo outras 86 (oitenta e seis) ocorrências no sistema daquela serventia há mais de 30 (trinta) dias sem resposta das Concessionárias.

Ofício SECEX 243/10 foi encaminhado às Concessionárias para que as mesmas apresentem a solução das novas ocorrências.

Por meio das Correspondências DIJUR-E-3239/10 e 3246/10, as Concessionárias procedem a juntada da listagem com informações acerca das ocorrências pendentes de resposta no sistema da Ouvidoria e das soluções e status de cada uma delas.

Atendendo à solicitação do meu gabinete, a Ouvidoria da AGENERSA esclarece nova data para atendimento do cliente na ocorrência que se encontrava pendente de solução e, quanto à nova listagem apresente o status de cada uma e, ao final, constata que das 86 (oitenta e seis) ocorrências novas "(...) *restam vinte (20) ocorrências ainda em aberto, aguardando resposta da concessionária*".

Expedidos ofícios pelo meu gabinete, AGENERSA/MF 101/10 e 102/10, ambos de 06/10/10, constatando o esforço, caracterizando a intenção de ambas Concessionárias em diminuir o número de respostas com "*Soluções Não Satisfatórias*". Embora muitas das novas ocorrências listadas neste processo estejam solucionadas, existem, ainda, 20 (vinte) em aberto, conforme parecer da Ouvidoria desta Agência. Por isso, foi solicitado o envio imediato de um quadro demonstrativo, na qual conste sua melhor proposição de prazo para solução diligente de forma satisfatória.

Correspondências das Concessionárias (DIJUR-E-3749/10 e DIJUR-E-3774/10, de 26/10/10), **protestando** da modificação do objeto do processo, em razão da juntada de mais uma listagem de ocorrências em aberto, o que, no seu entender, vai de encontro às normais processuais vigentes, já que impede o pleno exercício das garantias à ampla defesa.

Informa, ainda, da instauração de processos específicos para tratar de 2 (duas) ocorrências (513302 - E-12/020/020.320/2010 e 513056 - E-12/020.358/2010) constantes na 2ª listagem, bem como esclarece da resolução das demais ocorrências.

Manifestação da Ouvidoria desta Agência, em relação às correspondências das Concessionárias, na qual ressalta que, das novas ocorrências pendentes de solução, 3 (três) constam como respostas não satisfatórias (ocorrências **513628/513098/512757**).

Expedido ofício pelo meu gabinete, AGENERSA/MF 17/11, 25/02/11, solicitando a reavaliação das 4 (quatro) ocorrências em aberto, 1 (uma) da primeira listagem e 3 (três) da segunda, buscando solucionar as referidas pendências de forma satisfatória.



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 nº 329
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Mais uma vez, a Concessionária, através da correspondência DIJUR-E-411/11, apresenta o status da solução dada às ocorrências pendentes de solução.

Despacho da Ouvidoria, apresentando informações a respeito das 4 (quatro) ocorrências que restaram pendentes de solução naquela serventia. Segundo aquela serventia, 2 (duas) ocorrências encontram-se pendentes de solução, quais sejam, ocorrências **513628 e 504981**.

A primeira ocorrência (513628) diz respeito à inviabilidade para o fornecimento, tendo em vista que a Concessionária informa que, para atender o cliente, terá que construir 120 metros de rede. Porém na avaliação da Ouvidoria, a mesma considera a solução insatisfatória, considerando que a Concessionária não apresentou proposta de participação do consumidor na instalação do medidor em sua residência.

A segunda ocorrência (504981) diz respeito à vistoria em conjunto (CEG e AGENERSA) na casa do cliente, necessária para verificar se os problemas iniciais foram satisfatoriamente resolvidos. Naquela visita, relata a Ouvidoria, que o representante da CAENE verificou a necessidade de reparo de algumas pendências.

Autos encaminhados à CAENE, visando o acompanhamento junto às Concessionárias do desfecho das ocorrências em aberto, de modo a solucioná-las o quanto antes para podermos finalizar a conclusão da instrução.

Em resposta ao ofício CAENE No. 079/11, a Concessionária (DIJUR-E-1026/11) esclarece que agendará com o cliente dia e hora para apresentação de 2 opções de resolução (1- remanejamento do aquecedor já instalado para outro local, sem custo para o cliente ou 2-refazer a instalação hidráulica de água quente que abastece o banheiro social do segundo andar, sem custo para o cliente) para fechar a ocorrência.

Correspondência da CEG juntando ordem de serviço, na qual o cliente opta em refazer a instalação de água quente e fria e, para essa obra, a CAENE ficou de acompanhar a conclusão.

Por diversos fatores, e diante da intervenção da CAENE, a obra na residência do cliente referente à ocorrência no. 504981 não pode ser concluída, bem como foi por ela esclarecido que "(...) a *nosso ver foram esgotadas os canais de mediação (...)*". Para isso, foi solicitado aquele setor técnico que avaliasse a responsabilidade das Concessionárias nos autos.

Mais adiante e sem alteração no status da ocorrência, a CAENE, ressalta que "(...) *apesar dos esforços ainda continua um impasse entre o cliente e a Concessionária, faltando realmente algum serviço para concluir a Instalação*".

Autos encaminhados à SECEX para que o processo seja enviado à CAENE visando o seu parecer técnico quanto à responsabilidade das Concessionárias nos autos.

Remetidos os autos à Ouvidoria pela CAENE, solicitando informar a situação atual das ocorrências tratadas neste processo (**504981 e 513628**).



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 F. 330
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Despacho da Ouvidoria, esclarecendo não ter informação nova a respeito do assunto da ocorrência 504981 e, quanto à 513628, esta foi tratada no regulatório E-12/020.098/2011 e já decidido através da Deliberação AGENERSA Nº. 813/11 e 1063/12.

Às fls.25/26, a Procuradoria, após relatório¹, solicita que a SECEX verifique nesta Agência processos que tenham sido instaurados para tratar das mesmas ocorrências enumeradas nas duas listagens destes autos.

Em atenção à solicitação da Procuradoria, a SECEX apresenta abaixo a relação das ocorrências, 513302 - **513628** - 512959 - 512944 e 513056, que foram contempladas por outros processos regulatórios, a saber:

"(...) Ocorrência 513302 - processo E-12/020.320/2010 - Deliberação AGENERSA nº 770/2011, Ocorrência **513628** - processo E- 12/020.098/2011 - Deliberação AGENERSA nº 813/2011, Ocorrência 512959 - processo E-12/020.356/2010 - Deliberação AGENERSA nº 667/2010 Ocorrência 51 3056 - processo E- 12/020.358/2010 - Deliberação AGENERSA nº 746/2011 Ocorrência 512944- processo E-12/020.217/2011 - em tramitação".

Em parecer recente da Procuradoria desta Agência, de 14/02/2014, aquela na qual ressalta que "(...) O presente processo foi instaurado para análise de ocorrências abertas na Ouvidoria desta AGENERSA com mais de 30 (trinta) dias sem resposta por parte das Concessionárias CEG e CEG RIO. Inaugurando o processo, consta listagem das referidas ocorrências, datada de 18/05/2009, da qual se verifica que 48 (quarenta e oito) se referem às Concessionárias supramencionadas".

¹ Compulsando os autos, verifico que o mesmo foi aberto em 29/05/2009 com escopo de verificar possíveis descumprimentos pelas Concessionárias CEG e CEG RIO nas ocorrências listadas às fls. 04/05 e 75/77.

Ocorre que nas listagens apresentadas pela Ouvidoria, cito às fls. 03, 12/13, 25/28 dentre outras, não foi informado de forma pormenorizada as datas de abertura de cada ocorrência ou os dados relativos às solicitações dos usuários. Constatei nos autos somente extratos anexados pela Ouvidoria de algumas ocorrências, como por exemplo, às fls. 39/40 e 43/44.

Saliento que a Concessionária CEG às fls. 06/07 aduzindo que não recebeu, por meio de sua central & ouvidoria, parte das ocorrências mencionadas. Situação que não foi descartada pela Ouvidoria desta AGENERSA, que novamente as enviou. (fls. 13).

Em continuidade, a Concessionária CEG, através da carta DIJUR-E-3773/10, informou que algumas das ocorrências presentes nos autos também foram contempladas por outros processos regulatórios. Vejamos:

- i) Ocorrência 513302— Processo E-12/020.320/2010;
- ii) Ocorrência 513056— Processo E-12/020.358/2010.

Situação que pode ter se repetido em relação a outras ocorrências aqui presente, motivo pelo qual, antes de exarar manifestação jurídica conclusiva, resta necessário, em homenagem ao princípio da segurança jurídica, que os autos sejam remetidos à Secretaria Executiva desta Agência para fins de apuração.

Nesse esteio, a SECEX deverá informar com base nas listagens dos autos se alguma outra ocorrência foi ou é objeto de análise em processo regulatório distinto.

Após, para a completa instrução do processo, sugiro sejam os autos remetidos à Ouvidoria desta Agência para que a mesma faça juntada dos extratos das ocorrências gerados pelo sistema utilizado, que deverá constar, além da data de sua abertura, o serviço solicitado pelo usuário, a data de solicitação, a forma de resolução da ocorrência, bem como os demais dados necessários à apuração.

Logo, para que esta Procuradoria se manifeste conclusivamente através de parecer jurídico, resta necessário complementação da instrução com a remessa dos autos à SECEX e, após, à Ouvidoria, objetivando, respectivamente, delimitar o objeto do presente processo e juntada de documentos complementares.



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 nº 331
Rubrica: Ruyfer ID 4345648

Acrescenta que "(...) Em 31/05/2010, a Ouvidoria desta Autarquia junta aos autos, através da CI OUID no. 105/10, nova listagem de ocorrências sem resposta há mais de 30 (trinta) dias por parte da CEG, agora no quantitativo de 86 (oitenta e seis)".

Prossegue aduzindo que "(...) Percebe-se, da análise dos autos, que o gabinete do i. Conselheiro-Relator, (...) conduziu sua instrução com a pertinente finalidade de resolver, com brevidade, os problemas narrados nas ocorrências, evitando, assim que a insatisfação dos usuários se prolongasse até que o feito estivesse apto a ser apreciado pelo Conselho-Diretor desta AGENERSA em sessão regulatória, o que, **em razão da enorme quantidade de ocorrências a que menciona, e considerando a necessidade de correta instrução dos autos, poderia ser excessivamente demorado**". grifo nosso

Ressalta a Procuradoria que "(...) Ainda que - no nosso entendimento - o feito necessite de minuciosa análise por parte da CAENE, nos parece que a grande maioria das ocorrências informadas no bojo do regulatório em espeque foram, de fato, resolvidas. (...) Não obstante isso, esta Agência Reguladora deve analisar o mérito das ocorrências com vistas a verificar possíveis descumprimentos aos Contratos do Concessão.

Frisa que "(...) Acontece que somando as ocorrências informadas no presente processo encontramos um total de 134 (cento e trinta e quatro) reclamações, o que, a toda evidência, dificulta o exercício do contraditório por parte das reguladas, bem assim as análises por parte dos órgãos técnicos, da Procuradoria e do Conselho-Diretor desta AGENERSA. (...) Vale lembrar, por conveniente que nos parece, que tal medida não é nova nesta AGENERSA, eis por ocasião da Reunião Interna ocorrida em 05/03/2013, o Conselho-Diretor desta Autarquia decidiu pelo desmembramento do processo regulatório no. E-12/003.107/2013, cujo objeto reunia, inicialmente, 20 ocorrências.

Diante de tais argumentos, sugere "(...) o desmembramento do presente processo em tantos outros quanto necessários forem para uma perfeita análise do mérito de cada uma das 134 (cento e trinta e quatro) ocorrências listadas no feito, devendo-se aproveitar, para cada qual, os atos já produzidos nestes autos, eis que tal providência não representa retorno ao status quo diante das análises das ocorrências".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº.19, em 14/02/14, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 p. 332
Rubrica: Rui ID 4345648

Processo nº.: E-12/020.181/2009
Autuação: 29/05/2009
Concessionária: CEG E CEG RIO
Assunto: Relatório de ocorrências registradas no sistema da ouvidoria com mais de 30 dias.
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX Nº 24, de 29/05/09, em razão do encaminhamento da Ouvidoria desta Agência de listagem contendo ocorrências das Concessionárias CEG e CEG RIO, com mais de 30 (trinta) dias em aberto.

Frise-se que a referida relação continha, inicialmente, 48 (quarenta e oito) ocorrências das duas Concessionárias (40 da CEG e 8 da CEG RIO) abertas sem solução e/ou apresentando respostas insatisfatórias ou até mesmo sem quaisquer respostas.

Para tal tarefa, devo esclarecer que o meu gabinete, visando ver solucionadas todas as ocorrências em aberto, expediu diversos ofícios às Concessionárias, solicitando o esforço das Delegatárias para pôr fim às pendências em cada uma delas e que as remanescentes fossem resolvidas de forma satisfatória.

Em 31/05/10, a Ouvidoria encaminha os autos à SECEX relacionando nova listagem contendo desta vez outras 86 (oitenta e seis) ocorrências da Concessionária CEG no sistema daquela serventia há mais de 30 (trinta) dias sem o devido atendimento, as quais foram acrescidas ao processo em análise, **totalizando 134 (cento e trinta e quatro) ocorrências.**

Da mesma forma da primeira listagem e, no afã de solucionar a relação de ocorrências da segunda listagem, foram expedidos outros ofícios às Concessionárias, no que provocou alegações, **protestando** a respeito da modificação do objeto do processo, em razão da juntada de mais uma listagem de ocorrências em aberto, o que, no seu entender, iria de encontro às normais processuais vigentes, já que impediria o pleno exercício das garantias à ampla defesa.

Temerosa da possibilidade de haver processos instaurados, tanto para tratar de ocorrências de per si, quanto em conjunto visando tratar o não atendimento à Ouvidoria, como são os presentes autos, a Procuradoria solicitou que a SECEX verificasse de modo a evitar eventuais duplos julgamentos.

Em atenção à solicitação da Procuradoria, a SECEX constatou que as ocorrências 513302 - 513628 - 512959 - 512944 e 513056, constantes da segunda listagem, foram contempladas por outros processos regulatórios específicos¹.

¹ "(...) Ocorrência 513302 - processo E-12/020.320/2010 - Deliberação AGENERSA nº 770/2011, Ocorrência 513628 - processo E-12/020.098/2011 - Deliberação AGENERSA nº 813/2011, Ocorrência 512959 - processo E-12/020.356/2010 - Deliberação AGENERSA no. 667/2010, Ocorrência 51 3056 - processo E- 12/020.358/2010 - Deliberação AGENERSA nº 746/2011, Ocorrência 512944- processo E-12/020.217/2011 - em tramitação".



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 333
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Ante a constatação da SECEX de mesmas ocorrências tratadas em processos distintos, eu tendo a acreditar, dada a quantidade de reclamações aqui observadas, mesmo que de forma remota, na probabilidade eventual de virem a ser instaurados mais regulatórios para analisar responsabilidades das Concessionárias nas ocorrências aqui listadas, o que tecnicamente seria incorreto, ante a possibilidade de um *bis in idem*.

Em seu último posicionamento nos autos, a Procuradoria, em 14/02/2014, salienta que o direcionamento da instrução priorizou a resolução das ocorrências em relação à análise dos eventuais descumprimentos contratuais, evitando, assim, que a insatisfação dos usuários se prolongasse até que o feito estivesse apto a ser apreciado pelo Conselho-Diretor, em sessão regulatória, o que, em razão da enorme quantidade de ocorrências, considerando a necessidade de instrução mais detalhada dos autos, demandaria certamente um longo e excessivo tempo.

Visando solucionar as ocorrências, de forma satisfatória para os clientes, resolvi buscar junto às Delegatárias uma solução efetiva, sem me prender ao seu mérito, até porque entendo que os usuários buscam quando contatam a nossa Ouvidoria um posicionamento breve e resolutivo de sua insatisfação.

Como pôde ser percebido nos autos, das 134 (cento e trinta e quatro), uma delas encontra-se pendente de solução, por impasse entre o cliente e a Concessionária.

Como nos pareceres dos setores técnicos desta Casa, importante ressaltar que este regulatório foi instaurado com a **finalidade precípua de analisar a quantidade excessiva de ocorrências pendentes de resposta** na Ouvidoria desta Agência por parte das Concessionárias, sem solução ou até mesmo com solução não satisfatória, por mais de 30 (trinta) dias.

Saliento, também, que, no decorrer do período de duração deste processo, medidas positivas não só pelas Concessionárias foram tomadas, mas também pela Agência, como a edição da Instrução Normativa 19/2011, de 19/05/11, na qual dispôs sobre os procedimentos a serem adotados pela AGENERSA com relação às reclamações dos usuários dos serviços públicos concedidos registradas na Ouvidoria da AGENERSA, bem como dos prazos para envio das respostas fornecidas pelas Delegatárias.

Por outro lado, cabe registrar que, ao avaliar o aspecto central inerente aos processos deste teor, a Agência adotou a prática de, em adição, também, aproveitando a ocasião para avaliar as ocorrências em si. De início, a quantidade de ocorrências pendentes não era tão numerosa, portanto esta prática, em não trazendo maiores dificuldades para análise, não provocou, pelo menos de forma tão intensa, as reflexões, que ora faço e entendo como necessárias e oportunas.

Frise-se que, de 2009 até 2012, foi observada uma quantidade excessiva de ocorrências nesta Agência relacionadas ao não atendimento da Ouvidoria desta Agência, dentre elas foram instaurados dois processos com números extremamente significativos de reclamações, quais sejam, estes autos (134 ocorrências) e o de nº. E-12/020.175/2011 (168 ocorrências), de relatoria do Conselheiro Roosevelt Brasil, perfazendo um total de 302 ocorrências.



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 Pp. 334
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Os processos acima informados, apesar de serem distintos, têm similaridade no bojo de sua instauração, ou seja, identificar as causas que levaram a gerar tantas ocorrências pendentes de resposta à Ouvidoria no prazo de 30 (trinta) dias. Apesar de não terem sido identificados de forma cabal os motivos em si, podemos, por outro lado, perceber uma melhora por parte das Delegatárias no decorrer dos últimos anos.

Frise-se também a previsão contratual de metas de melhoria² e do pleito constantemente sustentado pelas Concessionárias CEG e CEG RIO, em suas defesas (E-12/020.151/2012, E-12/020.444/2012 e E-12/020.046/2012), na qual sinaliza que a sua certificação ISO 9001 deve ser mais contemplada pela Agência em suas avaliações, não devendo preponderar as considerações de caráter pontual.

Quanto a esse tema, os processos da 3ª revisão quinquenal das Concessionárias (art. 10 das Deliberações AGENERSA nº. 1795/13 - CEG RIO e nº. 1796/13 - CEG) abordaram o assunto, na medida em que foi determinada a abertura de processo regulatório específico para que sejam estabelecidas metas de qualidade nos serviços aos usuários/prazos de atendimento previstos no contrato de concessão.

Destaco outra argumentação das Delegatárias em processos nesta Agência, na qual sinaliza que, após transcorridos mais de 15 (quinze) anos, os prazos estabelecidos contratualmente devem ser aplicados e fiscalizados com reserva, na medida em que a realidade é outra, postulando, com isso, a utilização da razoabilidade para avaliar a conduta da Concessionária.

Entendo e destaco, mais uma vez, como já o fiz em diversos processos sob minha relatoria que, caso entenda as Concessionárias serem insuficientes alguns prazos estabelecidos contratualmente, as mesmas devem adotar medidas que entendam necessárias para que a AGENERSA e o Poder Concedente analisem eventual proposta.

Independentemente de todo o arrazoado, não posso deixar de observar a melhora no atendimento das Concessionárias quanto às ocorrências tratadas na Ouvidoria da AGENERSA. No entanto, não posso simplesmente descartar os fatos reiterados, principalmente dado ao seu volume, trazidos para avaliação.

Apesar de a instauração destes autos ter sido anterior à Instrução Normativa 19, na qual fixou condições para atendimentos às indagações da Ouvidoria, posso afirmar categoricamente que não resta dúvida quanto à culpabilidade das Concessionárias, até porque a totalidade das ocorrências aqui observadas não foram respondidas satisfatoriamente à Ouvidoria em prazo razoável, ficando as mesmas passíveis de aplicação de penalidade.

² ANEXO II- REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PARTE I- METAS DE MELHORIA (...)

4 - Sistema de Qualidade

Definição: Implantação de um sistema, em conformidade com as normas aplicáveis, envolvendo a criação de um plano de monitoramento e controle da qualidade do gás produzido e distribuído, controle da qualidade dos serviços de distribuição e desenvolvimento de atividades visando a obtenção do certificado ISO 9001 para as atividades de distribuição, comerciais e de atendimento ao público.



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 nº 335
Rubrica: *[assinatura]* ID 4345648

No decorrer da instrução, a própria Ouvidoria salienta que, das 134 ocorrências que integram os autos, somente uma ocorrência não se encontra resolvida (504981), mas, entretanto, registra todo o empenho empregado para solucioná-la, citando a realização de reunião com a Concessionária, de visita técnica e de reunião de conciliação, não tendo chegado a termo face apenas a um impasse ainda não equacionado entre as partes.

Ressalta, no entanto, que todas as demais só foram de fato respondidas e resolvidas pelas Delegatárias após as insistentes cobranças desta Agência. Por isso, considera **"(...) esta observação de extrema importância, já que o objeto deste processo é exatamente o atraso no envio das respostas às ocorrências registradas no sistema desta Ouvidoria"**.

Por conseguinte, entende por necessária, aquela Ouvidoria, a adoção de medidas preventivas para que o acúmulo de pendências não volte a ocorrer. Assim, propõe que sejam analisados e estabelecidos prazos para respostas às ocorrências e indagações decorrentes, no âmbito de um trabalho em parceria.

Enfatizo, aqui, que, ao falarmos de análises e revisões de condições pactuadas contratualmente, as mesmas terão que ser conduzidas dentro de parâmetros técnicos, nos quais terão que estar presentes conceitos como prioridade, complexidade, recursos efetivamente necessários e alocados para a operacionalização da providência, bem como o anseio, a demanda, a necessidade e a expectativa do usuário, no contexto de uma abordagem sensata e realista de prazos e custos.

Recorrendo, mais uma vez, ao último pronunciamento da Procuradoria, aquele órgão chama a atenção para a grande quantidade de ocorrências que, naturalmente, demandaria uma instrução detalhada e cuidadosa, o que impõe ao processo um prazo excessivamente extenso e não condizente com as expectativas daqueles que se valem da Agência para a solução de seus propósitos.

Nesta toada, menciona que, não obstante a grande maioria das ocorrências informadas no bojo do regulatório em espeque esteja resolvida, entende que as 134 (cento e trinta e quatro) reclamações tenham que ser analisadas, não nestes autos, até em razão do difícil exercício do contraditório por parte das Concessionárias. Por isso, sugere o desmembramento do presente processo em tantos outros quanto necessários forem para uma análise do mérito de cada uma das ocorrências listadas no feito.

Embora, considere de fato que esta talvez seja a indicação natural, permito-me levantar alguns aspectos que, entendo, contraindiquem, excepcionalmente, tal encaminhamento, quais sejam:

- a abertura de pelo menos 27 processos (se adotarmos o critério de 5 ocorrências por processo), o que vai de encontro ao conceito largamente utilizado de "economia processual";
- o fato de que apenas uma das 134 ocorrências não está completamente equacionada;
- a melhora nos atendimentos pelas Concessionárias;
- a proposta de abertura específica de processo para avaliar critérios e estabelecer metas de qualidade, entre as quais estaria sendo abordado o presente tema.

[assinatura]



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 336
Rubrica: Ruyfer ID 4345648

Como já dito alhures, o processo E-12/020.175/2011, de relatoria do i. Conselheiro Roosevelt Brasil, tratou caso análogo, no qual, em sua proposição, foi deliberado pela formação de grupo de trabalho para apresentação das condições para a realização de Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, visando maiores benefícios se revertido em prol do sistema de prestação de informação, não só à Ouvidoria, mas também ao Usuário.

Ressalto, aqui, com efusividade a solução vislumbrada pelo i. Conselheiro, que, através de uma prática legal, conforme bem fundamenta em seu voto, e extremamente aplicável ao que ora se analisa, proporcionando significativa economia processual, bem como trazendo efetiva contribuição, quer seja, visando os interesses dos usuários que buscam o apoio desta Agência para a solução de suas insatisfações com a prestação de serviços pelas Concessionárias, quer seja, aperfeiçoando o desempenho e o relacionamento de ambas as ouvidorias (Concessionária e Agência).

Acompanhando o desenrolar daquele processo, através da última correspondência (DIJUR-E-360/14) juntada naqueles autos, em 17/02/14, as Concessionárias sinalizam as reuniões realizadas, a proposição desta Agência no sentido da elaboração de cartilha contendo importantes informações aos consumidores de gás canalizado, dentre elas, informações sobre direitos, deveres, explanações técnicas e sobre segurança, divulgação da Ouvidoria da AGENERSA.

Esta cartilha seria divulgada juntamente com a fatura de gás, mas o grupo de trabalho criado para este fim, entendendo que somente esta providência poderia não ter o alcance desejado, sugeriu que constasse expressamente e de forma destacada nas contas de gás a descrição dos prazos do Anexo II, Parte 2 do Contrato de Concessão, de modo a dar uma divulgação mais contundente aos usuários de seus direitos e dos compromissos das Concessionárias. Aproveito a oportunidade para filiar-me a este entendimento.

Concluem as Concessionárias, nesta mesma correspondência, não ser o momento mais propício, em razão de ressaltar que os referidos prazos já não mais condizerem com a realidade da prestação de serviço público concedido e que as mesmas se encontram em fase de discussão, junto ao Poder Público, para propor novos prazos que melhor atendam ao interesse público. Aproveito a ocasião para observar que, embora ainda não tenha sido firmado o TAC, percebo uma movimentação positiva, uma vez que, além de sinalização pela assinatura, as Concessionárias finalmente estão em tratativas de revisão de prazos eventualmente superados.

Desta maneira, solicitam naqueles autos que esta Agência sobreste a conclusão daquele feito e do cumprimento da obrigação daqueles autos, até que sejam definidos os novos prazos contratuais.

Corroborando com o respeitável voto apresentado pelo referido Conselheiro, quando registra a discricionariedade que fundamenta a natureza administrativa da atuação regulatória, a partir do momento em que se deu nesta Agência a instauração de alguns processos objetivando apurar a ocorrência de per si, desta forma, entendo pela não conveniência do desmembramento deste regulatório.



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-12/020.181/2009
Data 29/05/09 337
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Após a disponibilização do relatório, em razões finais, as Concessionárias, em síntese, comentam que o objetivo do processo foi no sentido de analisar a suposta falta de resposta às solicitações da Ouvidoria e concluem que procederam ao tratamento de cada uma delas, razão pela qual, entendem pelo arquivamento, sem a aplicação de penalidade.

Reforço que, como já sustentado em outra oportunidade, o que se pretende em cada processo instaurado nesta Agência não é simplesmente penalizar as Delegatárias e sim buscar, através de procedimentos eficazes, o aprimoramento constante do serviço público, em prol da coletividade.

Assim, invoco o princípio da economia processual, o qual preconiza o máximo de resultado na atuação do direito com o mínimo emprego possível de atividades processuais e, evitando possíveis decisões conflitantes sobre os dois casos similares, entendo que o comprometimento das Concessionárias, a partir da assinatura de TAC's, também sirva como meio de resolução para os presentes autos.

Por isso, entendo, pelos diversos motivos já aventados, não surtir efeito positivo, nem para as Concessionárias, bem como para a AGENERSA, a abertura de dezenas de processos para tratar das ocorrências aqui discriminadas, até por que praticamente todas foram solucionadas.

Em observância ao princípio da eficiência, o qual se baseia no modo de atuação do agente público, que busca o melhor desempenho possível de suas atribuições para lograr os melhores resultados, entendo que a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta seja, neste caso específico, a proposição mais adequada no momento.

Independentemente do que aqui decidido, até por constar, tão somente, dois processos desta natureza nesta Agência, tal sugestão deve ser encarada de forma excepcional, devendo os demais regulatórios instaurados na AGENERSA seguirem o seu trâmite normal.

Por tudo, como já dito, entendo como imperioso punir as Concessionárias, em razão de fatos reiterados e pelo volume de ocorrências aqui registradas, em relação ao não atendimento à Ouvidoria em tempo aceitável e razoável. Assim, a penalidade de multa reúne, em todas as ocorrências, fundamentos para sua aplicação.

Ressalto que, em virtude do elevado número de ocorrências, nestes autos, estou propondo, excepcionalmente, a análise do tema relacionado ao não atendimento à Ouvidoria em conjunto e não de forma individualizada com relação às ocorrências em si.

Ilumino, por fim, que a penalidade aqui sustentada não se aplica às ocorrências 513302 - 513628 - 512959 - 512944 e 513056, para os quais a Agência optou pela instauração de processos específicos.



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-12/020.181 / 2009
Data 29/05/09 338
Rubrica: Rmfor ID 4345648

Desta forma, recomendo ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar a cada Concessionária (CEG e CEG RIO) a penalidade de multa, no montante de 0,005% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18³, I⁴, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

III- Determinar a constituição de Comissão composta por servidores da AGENERSA (Procuradoria, Ouvidoria e CAENE), para que, no prazo de 15 (quinze) dias, proponha, ao CODIR, a minuta do Termo de Ajustamento de Conduta, objetivando a adoção de medidas pelas Concessionárias de modo a aperfeiçoar a prestação de serviços aos usuários,

IV- Determinar que a Concessionária CEG busque solucionar a ocorrência **504981**, de forma satisfatória, no prazo de 30 (trinta) dias, com a consequente comprovação nos autos do aceite da CAENE.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

³ 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:

(...)
⁴ 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;



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 n.º E-12/020.181/2009
Data 29/05/09 339
Rubrica: Rui ID 4345648

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1955
DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIAS CEG/ CEG RIO – RELATÓRIO DE
OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO SISTEMA DA OUVIDORIA
COM MAIS DE 30 DIAS.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.181/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar a cada Concessionária (CEG e CEG RIO) a penalidade de multa, no montante de 0,005% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Determinar a constituição de Comissão composta por servidores da AGENERSA (Procuradoria, Ouvidoria e CAENE), para que, no prazo de 15 (quinze) dias, proponha, ao CODIR, a minuta do Termo de Ajustamento de Conduta, objetivando a adoção de medidas pelas Concessionárias de modo a aperfeiçoar a prestação de serviços aos usuários, em substituição a possível penalização pelos descumprimentos contratuais nas ocorrências constantes no processo.

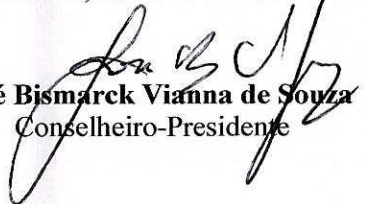
Art.4º - Determinar que a Concessionária CEG busque solucionar a ocorrência **504981**, de forma satisfatória, no prazo de 30 (trinta) dias, com a consequente comprovação nos autos do aceite da CAENE.

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

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro 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