



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 130
Rubrica: Reuniao ID 4345648

Processo nº.: E-12/020.211/2011
Autuação: 11/05/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Relatório de ocorrências no sistema de Ouvidoria com mais de 30 dias sem solução.
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 124, de 11/05/11, em razão da CI OUVID Nº. 20/2011, que trata das ocorrências nº 513843, 520315, 519645, 520618, 520569, 520872, 501382, 520555, 520122 e 520437, registradas há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Na comunicação interna nº 20/2011, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento das ocorrências acima relacionadas, bem como, ao longo da instrução processual, foram apresentados pareceres dos órgãos técnicos desta Casa e pronunciamento da Concessionária, que serão sintetizados a seguir.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 276, de 12/05/11, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete em 07/10/11.

Visando promover as ocorrências em aberto, vários foram os ofícios expedidos à Concessionária, ao longo da instrução processual, objetivando dar ciência à companhia, obter as considerações quanto ao conteúdo dos autos, bem como, ter as pendências solucionadas de forma satisfatória.

Ocorrência 513843

Trata-se de ocorrência (06/05/10), na qual o cliente informa que, ao receber, em abril, sua conta com vencimento em 01/05/10, reclamou junto à CEG, pois constatou que tal conta apresentava 33 m³ de consumo, valor superior a sua média que era de 14 m³.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 P. 131
Rubrica: Reunfon ID 4345648

Em 07/04/10, o técnico da CEG constatou vazamento no medidor e informou que a companhia entraria em contato antes do final do mês. Ressaltou a cliente que não houve contato, que ligou várias vezes para o atendimento e que não houve nenhuma resposta, ensejando a abertura de ocorrência em 06/05/10 junto à Ouvidoria da Agência.

Em 18/05/10, o cliente informou que, em visita de técnicos da Concessionária em 12/05/10, sem marcação prévia, os mesmos foram atendidos pelo zelador, deixando um relatório em que constava a não existência de vazamento.

Na terceira visita, em 07/06/10, registra o cliente que o técnico colocou em seu relatório que havia um vazamento na saída do "niple" da parede no ponto do fogão e que ele mesmo sanou o problema.

Informa sobre contradições entre os técnicos e que a conta continuava com valor alto, uma vez que utiliza o gás natural apenas no aquecedor. Relata todo o ocorrido até 08/10/10, estando há 07 meses sem a resolução do problema e, em 15/02/11, o cliente reporta que seu problema ainda não foi solucionado.

Como resposta da Concessionária, consta no histórico de atendimento que "(...) A equipe Especial esteve no local duas vezes. Na primeira, 12/5, realizou o serviço de verificação de leitura e sanou escapamento na une de saída do medidor de consumo. Nesse dia, a equipe não realizou exame na residência do cliente. E no dia 7/6, quando sanou escapamento no niple do fogão, quando entrou na residência do cliente. Ficamos aguardando as contas seguintes para saber a média de consumo do cliente, mas o consumo ficou muito próximo: 51m³ e 57m³ (as duas com escapamento (...)) e 55m³, 47m³ e 43m³ sem os escapamentos".

Posteriormente, observa-se nova reclamação do cliente, repassada para a Concessionária pela Ouvidoria, na qual esclarece que seu problema não foi resolvido, que as contas continuam a vir com valores muito altos.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p.º 132
Rubrica: Rui ID 4345648

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos do cliente, informando que: *"(...) - Ocorrência nº 513843 - (...) Houve Descumprimento de Prazo Contratual referente ao Anexo II - Parte 2- Item 13 A".*

Despacho de fls. 89 da Ouvidoria desta Agência, salientando não ter a Concessionária apresentado resposta quanto à resolução da ocorrência. Esclarece que enviou e-mail, em 05/03/12, ao cliente solicitando confirmação da solução da reclamação e, teve como resposta que *"(...) Não fui atendido. Simplesmente tive pagar para não ter meu nome no SPC".*

Em posteriores manifestações, a Concessionária informa que as contas foram regeradas e encaminhadas ao cliente. Por fim, postula a CEG que, em razão de ter prestado serviço público de forma eficiente e adequada, seja arquivado o processo.

Remetidos os autos à Ouvidoria, em 05/11/13, para que aquela serventia confirme as informações prestadas a respeito da conclusão das questões tratadas pela Concessionária e atualize as informações em relação ao desfecho da ocorrência.

Às fls. 113, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos a última informação obtida junto à Concessionária, qual seja, segundo a Ouvidoria da CEG, foram feitos ao longo do ano de 2010 diversos exames no imóvel.

Remetidos os autos à Ouvidoria, em 27/12/13, para que aquela serventia confirme, junto ao cliente, se ainda restava alguma pendência.

A Ouvidoria ofereceu seu parecer informando que *"não conseguimos contato telefônico com este cliente. Os 3 números informados na ocorrência (...) dão sinal de ocupado, e, ao que parece, não existem mais".*



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.211/2011

Data 11/05/11 p. 133

Rubrica: Ruifon ID 4345648

Expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º. 17, de 14/02/14, para que a Concessionária busque dar celeridade as respostas em aberto e solucionar as pendências de forma satisfatória, com a consequente comprovação nos autos do aceite do cliente.

Em suas razões finais, DIJUR-E-580/14, em 19/03/14, a Concessionária apresenta as providências adotadas, quais sejam:

"(...) Cliente reclamou do consumo cobrado nas faturas 5, 6, 7, 8/2010. O consumo foi confirmado e as faturas foram regeradas com nova data de vencimento — 12/4/2011".

Todavia, nesse meio tempo, o cliente pagou essas faturas originais, ou seja, com a data antiga de vencimento, gerando no sistema uma "duplicidade", visto que essas mesmas faturas foram anuladas e regeradas.

Esse pagamento totalizou o valor de R\$ 920,56. O sistema automaticamente lançou esse crédito na primeira fatura a vencer - 4/2011 e assim subsequentemente até zerar esse crédito nas faturas 5/2011, 6/2011, 7/2011 e 8/2011.

O sistema não lança crédito em contas vencidas. No caso acima a data do novo vencimento seria 12/4/2011 e o crédito foi gerado em 25/4/2011.

Assim, as faturas 4/2011, 5/2011, 6/2011, 7/2011 e 8/2011 foram pagas com esse crédito e as faturas anteriormente reclamadas e que tiveram o consumo confirmado permaneceram em aberto.

Pouco tempo depois, em 9/2011, cliente solicitou baixa de titularidade por mudança de endereço e deixou essas faturas em aberto".



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 134
Rubrica: *Rumfon* ID 4345648

Ocorrência 520315

Trata-se de ocorrência (28/02/2011), na qual o cliente reclama da Concessionária, em razão de sua intenção de poder morar em sua futura residência, o que não tem sido possível, pois ressalta que, embora tendo solicitado há mais de uma semana a ligação de gás natural, até o momento, a CEG não se pronunciou.

Em todos os contatos feitos por sua iniciativa, o atendente diz que o pedido está em análise e não sabe informar mais nada a respeito.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520315 - (...) Houve um Descumprimento de Prazo Contratual referente ao Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão".

Instada a se manifestar, a Concessionária registra não ter localizado a ocorrência em seu sistema, bem como a solicitação da AGENERSA.

Despacho de fls. 63 da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo não ter a Concessionária apresentado resposta quanto à resolução da ocorrência.

Entretanto, em contato com a cliente, aquela serventia foi informada que o fornecimento de gás já está ativo desde março de 2011.

Ocorrência 519645

Trata-se de ocorrência (28/01/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois acabou de se mudar para um apartamento que só esteve vazio por um mês. Relata que até dezembro de 2010, o apartamento era abastecido com gás regularmente, que o mesmo encontra-se em perfeitas condições, o aquecedor fica em local ventilado e as instalações são muito bem feitas.

Entretanto, reporta a cliente que solicitou à CEG a religação do gás e que, durante a visita para religação, "inventaram" que a instalação do aquecedor estava irregular. Acredita a cliente que a empresa terceirizada viu no pedido de religação a oportunidade de "inventar irregularidade" para contratar seus serviços e cita contradições no relatório após a visita. *[Assinatura]*



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fl. 135
Rubrica: Rui ID 4345648

A Ouvidoria da AGENERSA fez comunicação à CEG (01/03/11) de que a solução não é satisfatória e solicita que sejam enumeradas as irregularidades (inadequações) verificadas no local. O fato é que, após várias demandas entre a cliente e a CEG, o problema ainda não foi resolvido.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 519645 - (...) Descumprimento dos Prazos Contratuais (Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão)".

Em suas considerações, a Concessionária informa que foi realizado teste de estanqueidade e não foi detectado escapamento na ramificação. Ao vistoriar o interior do imóvel, houve a necessidade de realizar a fixação de balsa. O fogão e o aquecedor já estavam instalados e convertidos. Houve correção na chaminé do aquecedor para sanar inadequação. Ao final da visita, o medidor foi instalado e a válvula ficou em posição aberta. Cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação a utilização dos aparelhos e recebeu "folders" sobre o mesmo tema.

Às fls. 63, consta o despacho da Ouvidoria desta Agência esclarecendo que, após abrir a ocorrência (28/01/11), obteve duas respostas insatisfatórias por parte da Concessionária e, somente, teve a resposta final em maio de 2011, quando confirmou com a cliente a resolução da reclamação.

Ocorrência 520618

Trata-se de reclamação (14/03/2011) na qual cliente relata que solicitou a instalação para o fornecimento de gás em 15/01/2011, sem que houvesse qualquer visita para realização de vistoria.

Segundo resposta da Concessionária, em 19/05/2011, o endereço em questão não possui o ramal da CEG e esclarece que, de acordo com o setor responsável, a previsão de início das obras seria para o mês de julho/11.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 fl. 136
Rubrica: *Renata Bastos* ID 4345648

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520618 - (...) Houve Descumprimento do Prazo Contratual referente ao Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão".

A Concessionária, em suas considerações, informou que foi realizada vistoria para a certificação, mas o PI estava com um pequeno problema, o que impossibilitou a instalação do medidor. Por isso, a ocorrência fora encaminhada para a área responsável, visando avaliar uma melhor forma de atender ao cliente.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu insatisfatoriamente em maio de 2011, bem como a resposta apresentada nestes autos ainda é incompleta.

Além disso, em contato com o cliente em 05/03/2012, foi informada que o fornecimento de gás ainda não ocorreu, que a CEG esteve no local há cerca de 3 (três) meses atrás, informou que iria retornar e até aquela data não havia voltado.

Em 23/05/12, a Concessionária informou novamente que o endereço em questão não possuía ramal da CEG.

Em 05/06/12 a Ouvidoria registrou que a Concessionária não esclareceu o motivo pelo qual não foi construído o referido ramal, apesar de o reclamante manter interesse na instalação.

Em 27/07/12, a Concessionária, instada a se pronunciar pelo meu Gabinete em 17/07/12, tornou a relatar a não existência do referido ramal.

Às fls. 113, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos a última informação obtida junto à Concessionária, qual seja: "*Segundo a Ouvidoria da CEG, este endereço entrou em alta faturável na data de 18/12/2012, em nome da Sra. Renata Bastos.*"



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p.º 137
Rubrica: Emfon ID 4345618

Remetidos os autos à Ouvidoria, em 27/12/13, para que aquela serventia confirme, junto ao cliente, se as solicitações foram atendidas e se ainda restava alguma pendência.

A Ouvidoria ofereceu seu parecer informando que: "*Não conseguimos contato telefônico com este cliente. O telefone fixo informado na ocorrência (3386.6334) não atende, e o celular (98485.0715) está sempre desligado*".

Em suas razões finais, DIJUR-E-580/14, em 19/03/14, a Concessionária relata providências adotadas de agosto a dezembro de 2012, quando iniciou o fornecimento.

Ocorrência 520569

Trata-se de reclamação (13/03/2011), na qual o cliente relata que solicitou religamento há mais de 60 (sessenta dias) e, até o momento, não foi atendido. Sempre que entra em contato com a Concessionária, é informado de que estão verificando. Informa que uma equipe compareceu ao local e observou um problema na tubulação que, até o momento, não foi solucionado.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "*(...)- Ocorrência nº 520569 - (...) Descumprimento do Prazo Contratual (Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão)*".

Em suas considerações, a Concessionária informa que, em seu sistema, consta a ocorrência como fechada, sem saber precisar o motivo e, por isso, solicitou informações adicionais à área responsável.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu insatisfatoriamente em junho de 2011, bem como a resposta apresentada nestes autos ainda é incompleta. De toda forma, em contato com o cliente, foi informada que o fornecimento de gás está ativo, desde 25/02/2012, segundo reportou a CEG.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020-211/2011
Data 11/05/11 P.º 138
Rubrica: Reunfon ID 4345648

Ocorrência 520872

Trata-se de ocorrência (24/03/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois informa que aquela empresa fez uma obra em frente ao seu prédio para troca de tubulação. Ressalta que a companhia trocava o piso da calçada, mas não cumpriu com o informado. Registra que o local afundou e está um buraco, podendo causar acidentes. Em vários contatos, era informada que iriam mandar um supervisor ou um técnico, mas, até o momento, não compareceram e, por fim, relata que tem feito contato com a CEG desde o dia 08/02/2011.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que "(...) Ocorrência onde está demonstrado um descumprimento às normativas existentes".

Em suas considerações, a Concessionária informa, tão somente, que o serviço foi concluído.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu a ocorrência em junho de 2011 e, em contato com o cliente, confirmou que tudo foi solucionado, segundo a CEG desde 27/06/2011.

Ocorrência 501382

Trata-se de ocorrência (30/07/2010), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois, segundo ela, o técnico da companhia compareceu em seu endereço e informou da necessidade da troca do duto (teria que quebrar a parede, que é uma coluna de concreto), considerando que o espaço para entrada do duto da chaminé está menor. Ressalta, ainda a cliente, que o serviço foi feito pela própria concessionária em 2001. Informa, também, que recebeu uma carta avisando que, se, em 90 dias (a partir do dia 15/06), o problema não fosse solucionado, haveria o corte de gás.

[Assinatura]



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 139
Rubrica: Reufo ID 4345648

Em 29/09/10, a cliente esclarece que recebeu telefonema da CEG e compareceram ao local dois funcionários da companhia e dois funcionários da ENGETEC, que informaram que deveria ser feita nova obra no local. Ressalta que, no dia anterior, recebeu outra correspondência com aviso de corte em 72 horas, porém foi informado pelo técnico de que deveria desconsiderar a correspondência anterior de aviso de corte.

Em novo contato da cliente, em 28/12/10, a mesma relata que "(...) em novembro/2008, chamou a CEG para realizar assistência técnica no aquecedor. Naquele dia, foram apontadas algumas inadequações e oferecido orçamento para a execução das mesmas, que não foi aprovado pelo cliente. Em junho/2010, a CEG tentou retornar ao imóvel para verificar se as exigências foram cumpridas, mas não teve acesso ao apartamento. Em 30/07/2010, a CEG vistoriou o imóvel e detectou as mesmas exigências: 'FEITA VISTORIA COM EXIGÊNCIAS // CLIENTE NAO PERMITIU LACRAR APARELHO'. Cliente foi orientado, através de cartas enviadas pela Companhia, a cumprir as exigências para não ter corte do fornecimento". Em dezembro/2010, a CEG, após visita ao imóvel, constatou o atendimento das exigências e as eliminou do seu sistema.

A Oficina de Garantia da Concessionária, em 26/01/11, responde que não localizou no sistema da CEG a informação de instalação do aquecedor. Frisa que a cliente solicitou o serviço de assistência técnica, mas não foi realizado por ausência do cliente. O condomínio desse cliente, na época, era uma nova construção e sempre utilizou gás natural. Por esse motivo, não foi necessário passar pelo processo da conversão.

A Ouvidoria assinala nos autos como não satisfatória a instalação do medidor feita pela CEG em maio de 2011, pois cita que, antes da ligação de um medidor, é necessário que a CEG cumpra uma vistoria para verificar: estanqueidade das instalações, instalações dos equipamentos, condições de segurança dos ambientes. Segundo a nossa serventia, a cliente está ligada com a redução do diâmetro da chaminé não permitida pelo RIP, embora a CEG tenha efetuado a vistoria. Por fim, conclui a Ouvidoria a reavaliação do caso e as devidas providências.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fls. 140
Rubrica: *[assinatura]* ID 4345648

A Câmara Técnica de Energia se posicionou após toda a transcrição do caso, pontuando: "(...)- Ocorrência nº 501382 - (...) Descumprimento do Prazo Contratual (Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão)".

A Concessionária, em suas considerações, informa que, embora houvesse divergências quanto ao diâmetro da chaminé instalada na residência, entende que a mesma está correta. "(...) Para esclarecer todos os pontos, a área responsável informou que será necessário levar o aquecedor para a bancada de aparelhos da CEG, certificada junto ao INMETRO. (...) A Oficina de Garantia entrou em contato com o Sr. Luiz Bisoni, marido da cliente que (...) ficou de agendar a data para a realização do serviço".

Comunicação do cliente, via e-mail, em março de 2012, não concordando com o posicionamento da Concessionária em retirar o aquecedor de sua residência, e, após um vasto relato, informa que sua solicitação ainda não foi atendida.

Remetidos os autos à Ouvidoria, em 05/11/13, para que aquela serventia confirme as informações prestadas a respeito da conclusão das questões tratadas pela Concessionária e atualize as informações em relação ao desfecho da ocorrência.

Às fls. 113, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos as últimas informações obtidas junto à Concessionária: "*Não há nenhuma informação nova no sistema da Ouvidoria da CEG*".

Remetidos os autos à Ouvidoria, em 27/12/13, para que aquela serventia confirme, junto aos clientes, se as solicitações foram atendidas e se há alguma pendência resultante das reclamações que originou a ocorrência.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.211 / 2011
Data 11/05/11 p. 141
Rubrica: *Ruifon* ID 4345648

A Ouvidoria ofereceu seu parecer informando que: *"Em contato telefônico com este cliente no dia 21/01/2014, esta Ouvidoria foi informada de que ele não está satisfeito com os serviços prestados pela CEG, pois seu aquecedor foi levado para a bancada de aparelhos da Companhia, mas até hoje não recebeu nenhum laudo ou qualquer informação por escrito. Informa que o único retorno que teve foi pelo telefone, em contato feito pela Glória, da Ouvidoria da CEG, mas deseja informações mais concretas e documentadas"*.

Expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 17, de 14/02/14, para que a Concessionária busque dar celeridade as respostas em aberto e solucionar as pendências de forma satisfatória, com a consequente comprovação nos autos do aceite do cliente.

Em suas razões finais, DIJUR-E-580/14, em 19/03/14, a Concessionária apresenta a seguinte posição: *"(...) A área responsável informou ao cliente que seria necessário levar o aquecedor para a bancada de aparelhos da CEG, certificada junto a IMETRO. (...) A oficina de garantia entrou em contato com o Sr. Luiz Bisoni, marido da cliente, e ele ficou de agendar a data para a realização do serviço, sem, contudo, ter entrado em contato com a CEG até presente data"*.

Ocorrência 520555

Trata-se de ocorrência (11/03/2011), na qual o cliente reclama da Concessionária, pois fez a solicitação de religamento no dia 03/03/2011 e representantes da CEG enviaram-lhe um e-mail informando que seria feito no dia 04/03/2011, o que não ocorreu.

Segundo o cliente, em contato com a Concessionária, no dia 10/03/2011, a atendente informou que o técnico compareceu em dois dias consecutivos e não encontrou ninguém.

Frisa ser impossível, pois tem uma pessoa o dia todo em sua casa, e no local tem porteiro, e, portanto, afirma que não compareceu ninguém da CEG. Ressalta que, no dia anterior, foi um técnico ao local e verificou que o medidor estava enferrujado e que iria retornar para trocar, mas ele não apareceu até o momento. Cliente não concorda com o procedimento, pois está há oito dias sem gás, com duas crianças e uma idosa em casa.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 142
Rubrica: Rumfon ID 4345648

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520555 - (...) Descumprimento do Prazo Contratual (Anexo II - Parte 2- Item 13 A ".

Conforme considerações da Concessionária, a religação e a substituição da válvula ocorreu nos dias 10/03/2011 e 11/03/2011, respectivamente e só não foi procedido antes em razão de o medidor encontrar-se inacessível, além de não ter ninguém no local para assinar a Ordem de Serviço.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu a ocorrência em 30/09/2011 e, informa que embora indique que tenha sido solucionado o problema, não obteve sucesso em contatar a cliente para confirmar o serviço.

Ocorrência 520122

Trata-se de ocorrência (17/02/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, em razão do aumento de suas faturas a partir de dezembro de 2010 e da orientação da CEG no sentido de, tão somente, contatar a GNS, empresa esta que ofereceu uma manutenção periódica paga. Relata que, ao receber a sua reclamação, a CEG não analisou seu histórico de consumo.

Através de informações obtidas de um técnico particular que havia instalado os aparelhos em sua residência, não havia vazamento no interior do seu imóvel, razão pela qual a cliente fez um teste de leitura no relógio, desligando os aparelhos e observou que, mesmo sem utilizá-los, o marcador do relógio estava avançando, assim solicitou um técnico da CEG em sua residência.

Houve agendamento para vistoria com desencontros, enfim, em 02/02/11, o técnico da Concessionária esteve no prédio da cliente, fez o teste de estanqueidade e constatou escapamento na saída do medidor e, além disso, foi detectado escapamento maior que 5 litros/hora na ramificação que vai do medidor até os pontos de consumo, assim, o fornecimento foi fechado por questões de segurança.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p.º 143
Rubrica: RuiFon ID 4345648

Como foi detectado escapamento na saída do medidor, a CEG refaturou as contas de 11/2010, 12/2010 e 01/2011 para 13m³ (média de consumo do imóvel). Porém, o fornecimento continuou fechado pelo escapamento na ramificação de gás.

No dia 11/02/2011, a CEG esteve no local para testar a ramificação e liberar o fornecimento, caso estivesse estanque. Porém, cliente não permitiu acesso ao local e informou: A administradora não fez o reparo da ramificação.

No dia 10/03/2011, a CEG retornou ao local e, depois de testar a ramificação, liberou o fornecimento. Entretanto, a cliente continua reclamando, considerando que as faturas posteriores àquelas datas estavam com valores excessivos.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520122 - (...) Consideramos que houve um Descumprimento dos Prazos Contratuais do Anexo II - Parte 2- Item 13A.

Além disso, observamos que, nas ocorrências analisadas, o Parágrafo 3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão também não foi seguido, pois a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios de eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia, com os consumidores e modicidade das tarifas".

Conforme considerações da Concessionária, a mesma ressalta que "(...) refaturou as contas de novembro/2010, dezembro/2010 e janeiro/2011 para a média de consumo das últimas três faturas anteriores à primeira reclamação. Para tentar resolver o impasse mesmo tendo sido detectado escapamento de responsabilidade do cliente na ramificação de gás, a CEG recalculou as contas de fevereiro e março/2011 para 11 m³ cada uma. As novas faturas seguirão para a casa da cliente com nova data para pagamento".

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu a ocorrência em 30/09/2011, após a abertura do processo e informa que, em contato com a cliente, confirmou que tudo está solucionado desde 20/06/2011, segundo relato da CEG.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 144
Rubrica: Rudson ID 4345648

Ocorrência 520437

Trata-se de ocorrência (04/03/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois, de 2 (dois) em 2 (dois) meses, fica sem gás. Ressalta que esse problema acontece devido à falta de pressão, constatado pelas equipes da companhia que comparecem naquele intervalo de tempo em sua residência.

Em complemento à ocorrência, cliente informa que técnicos da Concessionária foram ao seu endereço no dia 11/03/11, furaram o piso e foram embora, informando que iria uma equipe da Companhia de engenharia civil para realizar o reparo, porém até 11/04/2011 ninguém compareceu para realizar a reforma do piso.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520437 - (...) Esta ocorrência demonstra um atendimento insatisfatório da Concessionária".

Conforme considerações da Concessionária houve verificação na rede e nessa ocasião não foram detectadas irregularidades. A rua foi inserida no projeto de verificação preventiva.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria entendeu que a justificativa enviada pela Concessionária, em 25/03/11, gerou uma solução não satisfatória, não respondida pela CEG.

Em contato com a cliente, a Ouvidoria foi informada que o problema persiste da mesma forma, com eventual falta de gás em razão da pressão.

Remetidos os autos à Ouvidoria, em 05/11/13, para que aquela serventia confirme as informações prestadas a respeito da conclusão das questões tratadas pela Concessionária e atualize as informações em relação ao desfecho da ocorrência.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 145
Rubrica: Rendon 104345618

Às fls. 113, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos a última posição obtida junto à Concessionária, qual seja: *"Segundo a Ouvidoria da CEG, foram realizadas ações na rede da localidade em 28/03/2012 para evitar novos incidentes. Após esta intervenção, cliente não fez mais nenhum contato com a CEG"*.

Remetidos os autos à Ouvidoria, em 27/12/13, para que aquela serventia confirme, junto à cliente, se as solicitações foram atendidas e se há alguma pendência resultante das reclamações que originou a ocorrência.

A Ouvidoria ofereceu seu parecer informando que: *"Em contato telefônico com esta cliente no dia 21/01/2014, confirmamos que o problema foi solucionado e não há mais pendências junto à CEG"*.

Parecer da Procuradoria e Razões Finais da Concessionária

Finalizado o conteúdo resumido das reclamações, registro o parecer da nossa Procuradoria, que concluiu, em relação a todas as ocorrências, que: *"(...) Conforme transcrição da documentação nos autos, corroboramos com o entendimento da CAENE (Câmara Técnica de Energia) da Agência Reguladora"* e que *"(...) A Concessionária CEG, a nosso ver, infringiu cláusulas contratuais, especialmente as que estão dispostas no Anexo II, Parte 2 e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995, sujeitando-se às penalidades transcritas na Cláusula Décima do instrumento concessivo"*.

Por fim, a Concessionária, em sede de razões finais, corroborou suas respostas nos casos em análise, ressaltou seu esforço para diminuição do número de ocorrências sem respostas e, por fim, entende que prestou serviço público de forma eficiente e adequada, sendo imperioso o arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção.

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

Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p.º 146
Rubrica: Renfon ID 4345648

Processo n.º: E-12/020.211/2011
Autuação: 11/05/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Relatório de ocorrências no sistema de Ouvidoria com mais de 30 dias sem solução.
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX n.º. 124, de 11/05/11, em razão da CI OUVID N.º. 20/2011, que trata das ocorrências n.º **513843, 520315, 519645, 520618, 520569, 520872, 501382, 520555, 520122 e 520437**, registradas há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Ao longo da instrução processual, entendo importante mencionar que vários foram os ofícios expedidos à Concessionária, objetivando dar ciência à companhia, obter da mesma as considerações quanto ao conteúdo dos autos, bem como ter as pendências solucionadas de forma satisfatória.

Ressalto minha intenção, tanto no relatório quanto no presente voto, de apresentar as ocorrências de forma objetiva, de modo a possibilitar a compreensão dos extensos pronunciamentos de todos os participantes no processo (Cliente, Concessionária, CAENE, Procuradoria e Ouvidoria) e, embora não declinando da análise efetiva quanto à atuação da Concessionária, antes de tudo, priorizei a resolução das reclamações dos clientes.

Ocorrência 513843

Trata-se de ocorrência (06/05/10), na qual o cliente informa que, ao receber, em abril, sua conta com vencimento em 01/05/10, reclamou junto à CEG, pois constatou que tal conta apresentava 33 m³ de consumo, valor superior a sua média que era de 14 m³.

Afirma o cliente que, em 07/04/10, o técnico da CEG havia constatado vazamento no medidor e informou que a companhia entraria em contato antes do final do mês. Ressaltou o cliente que não houve contato, que ligou várias vezes para o atendimento e que não houve nenhuma resposta, ensejando a abertura de ocorrência em 06/05/10 junto à Ouvidoria da 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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Pág. 147
Rubrica: Rmfor ID 4345648

Em 18/05/10, o cliente informou que, em visita de técnicos da Concessionária em 12/05/10, sem marcação prévia, os mesmos foram atendidos pelo zelador, deixando um relatório em que constava a não existência de vazamento.

Na terceira visita, em 07/06/10, registra o cliente que o técnico colocou em seu relatório que havia um vazamento na saída do "niple" da parede no ponto do fogão e que ele mesmo sanou o problema.

Informa sobre contradições entre os técnicos e que a conta continuava com valor alto, uma vez que utiliza o gás natural apenas no aquecedor. Relata todo o ocorrido até 08/10/10, estando há 07 meses sem a resolução do problema e, em 15/02/11, o cliente reporta que seu problema ainda não tinha sido solucionado.

Como resposta da Concessionária, consta no histórico de atendimento que "(...) A equipe Especial esteve no local duas vezes. Na primeira, 12/5, realizou o serviço de verificação de leitura e sanou escapamento na une de saída do medidor de consumo. Nesse dia, a equipe não realizou exame na residência do cliente. E no dia 7/6, quando sanou escapamento no niple do fogão, quando entrou na residência do cliente. Ficamos aguardando as contas seguintes para saber a média de consumo do cliente, mas o consumo ficou muito próximo: 51m³ e 57m³ (as duas com escapamento) (...) e 55m³, 47m³ e 43m³ sem os escapamentos".

Posteriormente, observa-se nova reclamação do cliente, repassada para a Concessionária pela Ouvidoria, na qual reitera que seu problema não estava resolvido, pois as contas continuavam a vir com valores muito altos.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos do cliente, informando que: "(...)- Ocorrência nº 513843 - (...) Houve Descumprimento de Prazo Contratual referente ao Anexo II - Parte 2- Item 13 A".



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fls. 148
Rubrica: Rui F. A. ID 4345648

Despacho de fls. 89 da Ouvidoria desta Agência, salientando não ter a Concessionária apresentado resposta quanto à resolução da ocorrência. Esclarece que enviou e-mail, em 05/03/12, ao cliente solicitando confirmação da solução da reclamação e teve como resposta que "(...) Não fui atendido. Simplesmente tive pagar para não ter meu nome no SPC".

Em posterior manifestação, a Concessionária informa que as contas foram regeradas e encaminhadas ao cliente. Por fim, postula a CEG que, em razão de ter prestado serviço público de forma eficiente e adequada, seja arquivado o processo.

Através da solicitação de minha assessoria, quanto à atualização da ocorrência e eventual resolução, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos a última informação obtida junto à Concessionária, qual seja, que, segundo a Ouvidoria da CEG, foram feitos ao longo do ano de 2010 diversos exames no imóvel.

Em mais uma remessa dos autos à Ouvidoria, em 27/12/13, para verificação de pendência na ocorrência, aquela serventia em resposta informa que "*não conseguimos contato telefônico com este cliente. Os 3 números informados na ocorrência (...) dão sinal de ocupado, e, ao que parece, não existem mais*".

Atendendo ao contido no ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º 17, de 14/02/14, para que a CEG busque dar celeridade as respostas em aberto, confirmando a solução das pendências de forma satisfatória com a consequente comprovação nos autos do aceite do cliente, a Concessionária, através da DIJUR-E-580/14, de 19/03/14, apresenta as providências adotadas, quais sejam:

"(...) Cliente reclamou do consumo cobrado nas faturas 5, 6, 7, 8/2010. O consumo foi confirmado e as faturas foram regeradas com nova data de vencimento — 12/4/2011".

(...) Todavia, nesse meio tempo, o cliente pagou essas faturas originais, ou seja, com a data antiga de vencimento, gerando no sistema uma "duplicidade", visto que essas mesmas faturas foram anuladas e regeradas. 



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 P. 149
Rubrica: *Rui* ID 4345648

(...) Esse pagamento totalizou o valor de R\$ 920,56. O sistema automaticamente lançou esse crédito na primeira fatura a vencer - 4/2011 e assim subsequentemente até zerar esse crédito nas faturas 5/2011, 6/2011, 7/2011 e 8/2011.

(...) O sistema não lança crédito em contas vencidas. No caso acima a data do novo vencimento seria 12/4/2011 e o crédito foi gerado em 25/4/2011.

(...) Assim, as faturas 4/2011, 5/2011, 6/2011, 7/2011 e 8/2011 foram pagas com esse crédito e as faturas anteriormente reclamadas e que tiveram o consumo confirmado permaneceram em aberto.

(...) Pouco tempo depois, em 9/2011, cliente solicitou baixa de titularidade por mudança de endereço e deixou essas faturas em aberto".

Analisando os documentos contidos nos autos, constato divergência de informações prestadas pelos técnicos da Concessionária quando da apuração de vazamento de gás, causando, certamente, transtornos à cliente.

Porém, independente dos transtornos, restou esclarecido que havia vazamento na saída do medidor, o qual foi sanado pela Concessionária e conseqüentemente regeradas as faturas discutidas. Entretanto, o cliente pagou não só as faturas em aberto, mas também a fatura que foi reemitida em 12/04/11, recebendo da Concessionária um crédito pela duplicidade.

O crédito do cliente em razão do pagamento em duplicidade foi descontando nas faturas dos meses subsequentes, o que, a meu ver, deveria ter sido devolvido de imediato.

Por tudo, entendo que a Concessionária infringiu dispositivo contratual, pois a mesma deixou de prestar serviço adequado, ou seja, uma demora total de 11 (onze) meses, incluído aí um período de contradições entre técnicos, para a sua devida solução, tendo em vista que a reclamação foi realizada em 06/05/10 e somente em 12/04/11 foram regeradas as faturas com base em informações técnicas, bem como por não ter devolvido o crédito da cliente de uma só vez. *☆*



Desta forma, concluo pelo descumprimento da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão, uma vez não respeitados os princípios da eficiência, qualidade, dentre outros o que também acarreta a prestação de serviço inadequado contrariando o disposto no caput do art. 6º, da Lei no. 8987/95.

Entendo, também, como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo, desta forma, aplicação de penalidade.

Ocorrência 520315

Trata-se de ocorrência (28/02/2011), na qual o cliente reclama em razão de ter solicitado há mais de uma semana a ligação de gás natural, sem um posicionamento da Concessionária, tendo em vista que em todos os contatos por ele realizados, a atendente da CEG diz que o pedido está em análise e não sabe informar mais nada a respeito.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520315 - (...) Houve um Descumprimento de Prazo Contratual referente ao Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão".

Instada a se manifestar, a Concessionária registra não ter localizado a ocorrência em seu sistema, bem como a solicitação da AGENERSA.

Despacho de fls. 63 da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo não ter a Concessionária apresentado resposta quanto à resolução da ocorrência. Entretanto, em contato com a cliente, aquela serventia foi informada que o fornecimento de gás já está ativo desde março de 2011.

Observe que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, bem como a falta de informações precisas, certamente, causou diversos transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Pm 151
Rubrica: Reufo ID 4345648

Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora e a resposta objetiva em seu atendimento. Desta forma, entendo necessária a aplicação de penalidade de multa à Concessionária, pelos motivos acima elencados.

Entendo, também, como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo, desta forma, aplicação de penalidade.

Ocorrência 519645

Trata-se de ocorrência (28/01/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois acabou de se mudar para um apartamento que só esteve vazio por um mês. Relata que até dezembro de 2010, o apartamento era abastecido com gás regularmente, que o mesmo encontra-se em perfeitas condições, o aquecedor fica em local ventilado e as instalações são muito bem feitas.

Entretanto, reporta a cliente que solicitou à CEG a religação do gás e que, durante a visita para religação, "inventaram" que a instalação do aquecedor estava irregular. Acredita a cliente que a empresa terceirizada viu no pedido de religação a oportunidade de "inventar irregularidade" para contratar seus serviços e cita contradições no relatório após a visita.

A Ouvidoria da AGENERSA fez comunicação à CEG (01/03/11) de que a solução não é satisfatória e solicita que sejam enumeradas as irregularidades (inadequações) verificadas no local. O fato é que, após várias demandas entre a cliente e a CEG, o problema ainda não havia sido resolvido.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 519645 - (...) Descumprimento dos Prazos Contratuais (Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão)".



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 152
Rubrica: Rui F. ID 4345048

Em suas considerações, a Concessionária informa que foi realizado teste de estanqueidade e não foi detectado escapamento na ramificação. Ao vistoriar o interior do imóvel, houve a necessidade de realizar a fixação de balsa. O fogão e o aquecedor já estavam instalados e convertidos. Houve correção na chaminé do aquecedor para sanar inadequação. Ao final da visita, o medidor foi instalado e a válvula ficou em posição aberta. Cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação à utilização dos aparelhos e recebeu "folders" sobre o mesmo tema.

Às fls. 63, consta o despacho da Ouvidoria desta Agência esclarecendo que, após abrir a ocorrência (28/01/11), obteve duas respostas insatisfatórias por parte da Concessionária e, somente, teve a resposta final em maio de 2011, quando confirmou com a cliente a resolução da reclamação.

Apesar de haver a necessidade de adequações, de responsabilidade do cliente, no interior do imóvel, o atendimento se mostrou deficiente, considerando as contradições existentes nas explicações dos técnicos em seu imóvel e o conteúdo do relatório de vistoria.

Por isso, passível de aplicação de penalidade, tendo em vista que a Concessionária tem a obrigação de prestar esclarecimentos precisos aos consumidores sobre os seus serviços, incorrendo desta forma no descumprimento da Cláusula 4ª, §1º, item 4 do Contrato de Concessão, bem como ao art. 6, III, do CDC, pois não se mostrou clara e adequada a informação a ele apresentada.

Quanto ao atendimento da Concessionária à Ouvidoria, além de resposta tardia, mostrou-se por duas ocasiões insatisfatórias, passível desta forma, de aplicação de penalidade.

Ocorrência 520618

Trata-se de reclamação (14/03/2011) na qual cliente relata que solicitou a instalação para o fornecimento de gás em 15/01/2011, sem que houvesse qualquer visita para realização de vistoria.



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

Processo n.º E-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p.º 153
Rubrica: Ruijon ID 4345648

Segundo resposta da Concessionária, em 19/05/2011, o endereço em questão não possuía ramal da CEG e esclareceu que, de acordo com o setor responsável, a previsão de início das obras seria para o mês de julho/11.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520618 - (...) Houve Descumprimento do Prazo Contratual referente ao Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão".

A Concessionária, em suas considerações, informou que foi realizada vistoria para a certificação, mas o PI estava com um pequeno problema, o que impossibilitou a instalação do medidor. Por isso, a ocorrência fora encaminhada para a área responsável, visando avaliar uma melhor forma de atender ao cliente.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu insatisfatoriamente em maio de 2011, bem como a resposta apresentada nestes autos ainda é incompleta. Além disso, em contato com o cliente em 05/03/2012, foi informada que o fornecimento de gás ainda não ocorreu, que a CEG esteve no local há cerca de 3 (três) meses atrás, informou que iria retornar e até aquela data não havia voltado.

Em 27/07/12, a Concessionária, instada a se pronunciar pelo meu Gabinete em 17/07/12, tornou a relatar a não existência do referido ramal.

Às fls. 113, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos a última informação obtida junto à Concessionária, qual seja: "*Segundo a Ouvidoria da CEG, este endereço entrou em alta faturável na data de 18/12/2012, em nome da Sra. Renata Bastos.*"

Atendendo solicitação do meu gabinete, em 27/12/13, a Ouvidoria ofereceu seu parecer informando que: "*Não conseguimos contato telefônico com este cliente. O telefone fixo informado na ocorrência (3386.6334) não atende, e o celular (98485.0715) está sempre desligado.*"



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Em suas razões finais, DIJUR-E-580/14, em 19/03/14, a Concessionária relata providências adotadas de agosto a dezembro de 2012, quando iniciou o fornecimento.

Entendo a argumentação da Concessionária sem consistência, pois, como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou diversos transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se leve aproximadamente 1 (um) ano para construção de ramal, ao passo que o prazo contratual determina 30 (trinta) dias.

Entendo como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, bem como com respostas insatisfatórias, merecendo aplicação de penalidade.

Ocorrência 520569

Trata-se de reclamação (13/03/2011), na qual o cliente relata que solicitou religamento há mais de 60 (sessenta dias) e, até o momento, não foi atendido. Sempre que entra em contato com a Concessionária, é informado de que estão verificando. Informa que uma equipe compareceu ao local e observou um problema na tubulação ainda não solucionado.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520569 - (...) Descumprimento do Prazo Contratual (Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão)".

Em suas considerações, a Concessionária informa que, em seu sistema, consta a ocorrência como fechada, sem saber precisar o motivo e, por isso, solicitou informações adicionais à área responsável. 



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 P. 155
Rubrica: Ruyfer ID 4345648

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu insatisfatoriamente em junho de 2011, bem como a resposta apresentada nestes autos ainda é incompleta. De toda forma, em contato com o cliente, foi informada que o fornecimento de gás está ativo, desde 25/02/2012, segundo reportou a CEG.

Pela simples leitura do resumo da ocorrência, corroboro com o despacho da CAENE, pela constatação de infração contratual, merecendo, desta forma, aplicação de penalidade, pois se mostra flagrante desrespeito da Concessionária, além de não saber precisar o que ocorre em seus procedimentos internos, a demora, segundo o cliente, de mais de 1 (um) ano para solucionar o seu pedido.

Entendo como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, bem como com respostas insatisfatórias, merecendo aplicação de penalidade.

Ocorrência 520872

Trata-se de ocorrência (24/03/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois informa que aquela empresa fez uma obra em frente ao seu prédio para troca de tubulação. Ressalta que a companhia trocava o piso da calçada, mas não cumpriu com o informado. Registra que o local afundou e está um buraco, podendo causar acidentes. Em vários contatos, era informada que iriam mandar um supervisor ou um técnico, mas, até o momento, não compareceram e, por fim, relata que tem feito contato com a CEG desde o dia 08/02/2011.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que "(...) Ocorrência onde está demonstrado um descumprimento às normativas existentes".

Em suas considerações, a Concessionária informa, tão somente, que o serviço foi concluído.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fl. 156
Rubrica: Ruyfer ID 4345648

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu a ocorrência em junho de 2011 e, em contato com o cliente, confirmou que tudo foi solucionado, segundo a CEG desde 27/06/2011.

Não resta, portanto, qualquer dúvida quanto à culpabilidade da Concessionária no presente processo, ficando a mesma passível de aplicação de penalidade por descumprimento das obrigações constantes do instrumento concessivo e Normas Técnicas vigentes, pois o extenso tempo de mais de 4 (quatro) meses para resolução da reclamação do cliente, certamente, causou diversos transtornos não só a ele, mas também aos transeuntes daquela localidade.

Da mesma forma, vislumbro como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo aplicação de penalidade.

Ocorrência 501382

Trata-se de ocorrência (30/07/2010), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois, segundo ela, o técnico da companhia compareceu em seu endereço e informou da necessidade da troca do duto (teria que quebrar a parede, que é uma coluna de concreto), considerando que o espaço para entrada do duto da chaminé está menor. Ressalta, ainda a cliente, que o serviço foi feito pela própria concessionária em 2001. Informa, também, que recebeu uma carta avisando que, se, em 90 dias (a partir do dia 15/06), o problema não fosse solucionado, haveria o corte de gás.

Em 29/09/10, a cliente esclarece que recebeu telefonema da CEG e que dois funcionários da companhia e dois funcionários da ENGETEC compareceram ao local e informaram que deveria ser feita nova obra no local. Ressalta que, no dia anterior, recebeu outra correspondência com aviso de corte em 72 horas, porém foi informado pelo técnico de que deveria desconsiderar a correspondência anterior de aviso de corte.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fl. 157
Rubrica: Renfou ID 4345648

Em novo contato da cliente, em 28/12/10, a mesma relata que "(...) em novembro/2008, chamou a CEG para realizar assistência técnica no aquecedor. Naquele dia, foram apontadas algumas inadequações e oferecido orçamento para a execução das mesmas, que não foi aprovado pelo cliente. Em junho/2010, a CEG tentou retornar ao imóvel para verificar se as exigências foram cumpridas, mas não teve acesso ao apartamento. Em 30/07/2010, a CEG vistoriou o imóvel e detectou as mesmas exigências: 'FEITA VISTORIA COM EXIGÊNCIAS // CLIENTE NAO PERMITIU LACRAR APARELHO'. Cliente foi orientado, através de cartas enviadas pela Companhia, a cumprir as exigências para não ter corte do fornecimento". Em dezembro/2010, a CEG, após visita ao imóvel, constatou o atendimento das exigências e as eliminou do seu sistema.

A Oficina de Garantia da Concessionária, em 26/01/11, responde que não localizou no sistema da CEG a informação de instalação do aquecedor. Frisa que a cliente solicitou o serviço de assistência técnica, mas não foi realizado por ausência do cliente.

A Ouvidoria assinala nos autos, como não satisfatória a instalação do medidor feita pela CEG em maio de 2011, pois cita que, antes da ligação de um medidor, é necessário que a CEG cumpra uma vistoria para verificar: estanqueidade das instalações, instalações dos equipamentos, condições de segurança dos ambientes. Segundo a nossa serventia, a cliente está ligada com a redução do diâmetro da chaminé não permitida pelo RIP, embora a CEG tenha efetuado a vistoria. Por fim, conclui a Ouvidoria a reavaliação do caso e as devidas providências.

A Câmara Técnica de Energia se posicionou após toda a transcrição do caso, pontuando: "(...)- Ocorrência nº 501382 - (...) Descumprimento do Prazo Contratual (Anexo II - Parte 2- Item 13 A do Contrato de Concessão)".

A Concessionária, em suas considerações, informa que, embora houvesse divergências quanto ao diâmetro da chaminé instalada na residência, entende que a mesma está correta. "(...) Para esclarecer todos os pontos, a área responsável informou que será necessário levar o aquecedor para a bancada de aparelhos da CEG, certificada junto ao INMETRO. (...) A Oficina de Garantia entrou em contato com o Sr. Luiz Bisoni, marido da cliente que (...) ficou de agendar a data para a realização do serviço".



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 158
Rubrica: Reunou 10 4345648

Comunicação do cliente, via e-mail, em março de 2012, não concordando com o posicionamento da Concessionária em retirar o aquecedor de sua residência, e, após um vasto relato, informa que sua solicitação ainda não foi atendida.

Atendendo a solicitação de minha assessoria a respeito de novos esclarecimentos da ocorrência, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos as últimas informações obtidas junto à Concessionária: *"Não há nenhuma informação nova no sistema da Ouvidoria da CEG"*.

Em nova remessa dos autos à Ouvidoria, visando buscar confirmação a respeito do atendimento, aquela serventia informa que *"Em contato telefônico com este cliente no dia 21/01/2014, esta Ouvidoria foi informada de que ele não está satisfeito com os serviços prestados pela CEG, pois seu aquecedor foi levado para a bancada de aparelhos da Companhia, mas até hoje não recebeu nenhum laudo ou qualquer informação por escrito. Informa que o único retorno que teve foi pelo telefone, em contato feito pela Glória, da Ouvidoria da CEG, mas deseja informações mais concretas e documentadas"*.

Atendendo ao contido no ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 17, de 14/02/14, para que a CEG busque dar celeridade as respostas em aberto e solucionar as pendências de forma satisfatória, com a consequente comprovação nos autos do aceite do cliente, Concessionária, através da DIJUR-E-580/14, em 19/03/14, apresenta a seguinte posição: *"(...) A área responsável informou ao cliente que seria necessário levar o aquecedor para a bancada de aparelhos da CEG, certificada junto a IMETRO. (...) A oficina de garantia entrou em contato com o Sr. Luiz Bisoni, marido da cliente, e ele ficou de agendar a data para a realização do serviço, sem, contudo, ter entrado em contato com a CEG até presente data"*.

Ante as informações desconstruídas da Concessionária, demora para resolução da ocorrência, bem como a ausência de procedimento diligente de forma a buscar sempre a satisfação do cliente, tendo em vista a reclamação realizada em junto à CEG em 08/02/11 e a disponibilidade da mesma para vistoriar o aquecedor em 17/06/11, acrescido pelos posicionamentos de nosso corpo técnico, entendendo pela aplicação de penalidade, não obstante determinar que a Concessionária busque solucionar a ocorrência de forma satisfatória.



Registro, também, como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo aplicação de penalidade.

Ocorrência 520555

Trata-se de ocorrência (11/03/2011), na qual o cliente reclama da Concessionária, pois fez a solicitação de religamento no dia 03/03/2011 e representantes da CEG enviaram-lhe um e-mail informando que seria feito no dia 04/03/2011, o que não ocorreu.

Segundo o cliente, em contato com a Concessionária, no dia 10/03/2011, a atendente informou que o técnico compareceu em dois dias consecutivos e não encontrou ninguém.

Frisa ser impossível, pois tem uma pessoa o dia todo em sua casa, e no local tem porteiro, e, portanto, afirma que não compareceu ninguém da CEG. Ressalta que, no dia anterior, foi um técnico ao local e verificou que o medidor estava enferrujado e que iria retornar para trocar, mas ele não apareceu até o momento. Cliente não concorda com o procedimento, pois está há oito dias sem gás, com duas crianças e uma idosa em casa.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520555 - (...) Descumprimento do Prazo Contratual (Anexo II - Parte 2- Item 13 A)".

Conforme considerações da Concessionária, a religação e a substituição da válvula ocorreu nos dias 10/03/2011 e 11/03/2011, respectivamente e só não foi procedido antes em razão de o medidor-encontrar-se inacessível, além de não ter ninguém no local para assinar a Ordem de Serviço.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu a ocorrência em 30/09/2011 e informa que, embora indique que tenha sido solucionado o problema, não obteve sucesso em contatar a cliente para confirmar.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p.º 160
Rubrica: Reufo ID 4345618

Pelo que pude extrair, pode-se vislumbrar que somente foi possível o atendimento da cliente em razão da reclamação da mesma, não se mostrando contratualmente correto que se demore tanto tempo para realizar um procedimento, na medida em que o prazo é de 24 (vinte e quatro) horas e o atendimento realizado em 8 (oito) dias. Assim, entendo ser a Concessionária merecedora de penalidade.

Da mesma forma, vislumbro como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, sujeito, assim, à aplicação de penalidade.

Ocorrência 520122

Trata-se de ocorrência (17/02/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, em razão do aumento de suas faturas a partir de dezembro de 2010 e da orientação da CEG no sentido de, tão somente, contatar a GNS, empresa esta que ofereceu uma manutenção periódica paga. Relata que, ao receber a sua reclamação, a CEG não analisou seu histórico de consumo.

Através de informações obtidas de um técnico particular que havia instalado os aparelhos em sua residência, não havia vazamento no interior do seu imóvel, razão pela qual a cliente fez um teste de leitura no relógio, desligando os aparelhos e observou que, mesmo sem utilizá-los, o marcador do relógio estava avançando, assim solicitou um técnico da CEG em sua residência.

Houve agendamento para vistoria com desencontros, enfim, em 02/02/11, o técnico da Concessionária esteve no prédio da cliente, fez o teste de estanqueidade e constatou escapamento na saída do medidor e, além disso, foi detectado escapamento maior que 5 litros/hora na ramificação que vai do medidor até os pontos de consumo, assim, o fornecimento foi fechado por questões de segurança.

Como foi detectado escapamento na saída do medidor, a CEG refaturou as contas de 11/2010, 12/2010 e 01/2011 para 13m³ (média de consumo do imóvel). Porém, o fornecimento continuou fechado pelo escapamento na ramificação de gás.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fl. 161
Rubrica: Reunfon ID 4345648

No dia 11/02/2011, a CEG esteve no local para testar a ramificação e liberar o fornecimento, caso estivesse estanque. Porém, cliente não permitiu acesso ao local e informou: A administradora não fez o reparo da ramificação.

No dia 10/03/2011, a CEG retornou ao local e, depois de testar a ramificação, liberou o fornecimento. Entretanto, a cliente continua reclamando, considerando que as faturas posteriores àquelas datas estavam com valores excessivos.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520122 - (...) Consideramos que houve um Descumprimento dos Prazos Contratuais do Anexo II - Parte 2- Item 13A.

Além disso, observamos que, nas ocorrências analisadas, o Parágrafo 3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão também não foi seguido, pois a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios de eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia, com os consumidores e modicidade das tarifas".

Conforme considerações da Concessionária, a mesma ressalta que "(...) refaturou as contas de novembro/2010, dezembro/2010 e janeiro/2011 para a média de consumo das últimas três faturas anteriores à primeira reclamação. Para tentar resolver o impasse mesmo tendo sido detectado escapamento de responsabilidade do cliente na ramificação de gás, a CEG recalculou as contas de fevereiro e março/2011 para 11 m3 cada uma. As novas faturas seguirão para a casa da cliente com nova data para pagamento".

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria esclareceu que a Concessionária respondeu a ocorrência em 30/09/2011 e informa que, em contato com a cliente, confirmou que tudo está solucionado, segundo relato da CEG desde 20/06/2011.

Apesar do serviço reclamado, objeto destes autos, não ser objeto essencial da Concessão, conforme já exposto em outras ocasiões, referida atividade encontra-se inserida na letra "B", parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11
Rubrica: Reufo 162
ID 4345648

Desta forma, em sendo solicitada para execução de tal atividade, a Concessionária deve prestá-la no prazo de 48 horas, uma vez que, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação e responsabilidade, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

Portanto, inafastável o dever desta Autarquia de exigir que a prestação de serviço de assistência técnica seja disponibilizada pela Concessionária, eis que a faculdade prevista no Contrato de Concessão se dirige ao usuário, exercendo, nesse mister, sua competência fiscalizadora.

Por isso, independente de técnicos da Concessionária terem comparecido depois da cliente reclamar de sua atuação, entendo que o tratamento dispensado à ocorrência ser extenso ao exagero, considerando os 4 (quatro) meses para sua resolução. Assim, corroboro com os pareceres dos órgãos técnicos desta Casa, no sentido de a Concessionária ter infringido dispositivos contratuais, sendo passível, desta forma, de aplicação de penalidade.

Da mesma forma, vislumbro como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo aplicação de penalidade.

Ocorrência 520437

Trata-se de ocorrência (04/03/2011), na qual a cliente reclama da Concessionária, pois, de 2 (dois) em 2 (dois) meses, fica sem gás. Ressalta que esse problema acontece devido à falta de pressão, constatado pelas equipes da companhia que comparecem naquele intervalo de tempo em sua residência.

Em complemento à ocorrência, cliente informa que técnicos da Concessionária foram ao seu endereço no dia 11/03/11, furaram o piso e foram embora, informando que iria uma equipe da Companhia de engenharia civil para realizar o reparo, porém até 11/04/2011 ninguém compareceu para realizar a reforma do piso.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 pág. 163
Rubrica: Ruyter ID 4345648

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise dos relatos dos clientes, informando que: "(...)- Ocorrência nº 520437 - (...) *Esta ocorrência demonstra um atendimento insatisfatório da Concessionária*".

Conforme considerações da Concessionária houve verificação na rede e nessa ocasião não foram detectadas irregularidades. A rua foi inserida no projeto de verificação preventiva.

Instada a se pronunciar, a Ouvidoria entendeu que a justificativa enviada pela Concessionária, em 25/03/11, gerou uma solução não satisfatória, não respondida pela CEG.

Em contato com a cliente, a Ouvidoria foi informada que o problema persiste da mesma forma, com eventual falta de gás em razão da pressão.

Atendendo a solicitação de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência incluiu, em 29/11/13, nos autos a última posição obtida junto à Concessionária, qual seja: "(...) *Segundo a Ouvidoria da CEG, foram realizadas ações na rede da localidade em 28/03/2012 para evitar novos incidentes. Após esta intervenção, cliente não fez mais nenhum contato com a CEG*".

Em nova remessa, em 27/12/13, para que a Ouvidoria confirme junto à cliente a resolução da ocorrência, aquela serventia informou que: "(...) *Em contato telefônico com esta cliente no dia 21/01/2014, confirmamos que o problema foi solucionado e não há mais pendências junto à CEG*".

Observe que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou diversos transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica especificamente a demora em seu atendimento. Desta forma, corrobora com os pareceres dos órgãos técnicos desta Casa, pela necessária aplicação de penalidade de multa, tendo em vista que se levou 1 (um) ano para resolver efetivamente a ocorrência, considerando a reclamação realizada em 04/03/11 e a sua resolução em 28/03/12, conforme confirmação da própria CEG.



Entendo como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, bem como com resposta insatisfatória, merecendo aplicação de penalidade.

Parecer da Procuradoria

Finalizado o conteúdo resumido das reclamações, registro o parecer da nossa Procuradoria, que concluiu, em relação a todas as ocorrências, que : "(...) *Conforme transcrição da documentação nos autos, corroboramos com o entendimento da CAENE (Câmara Técnica de Energia) da Agência Reguladora*" e que "(...) *A Concessionária CEG, a nosso ver, infringiu cláusulas contratuais, (...) sujeitando-se às penalidades transcritas na Cláusula Décima do instrumento concessivo*".

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

I - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17¹, inciso VI², da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 513843**.

II - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520315**. 

¹ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

² - VI, deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fls. 165
Rubrica: Ruyton ID 4345648

2, dois

III - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco ^{décimos} centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16³, inciso III⁴, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência **519645**.

IV - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência **520618**.

V - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência **520569**.

VI- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência **520872**.

³ Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:
(...)

⁴ - III. deixarem de prestarem aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação de serviços.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 p. 166
Rubrica: Ruyton ID 4345648

VII - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 501382**.

VIII - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520122**.

IX - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520437**.

X - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas penalidades de multa.

XI - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 P. 167
Rubrica: Ruyton ID 4345648

XII - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.

XIII - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência em todas as ocorrências, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁵, 1⁶, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

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

XV - Determinar que a Concessionária CEG busque contatar o cliente da ocorrência **501382**, de forma a solucionar a pendência existente 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

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

(...)

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



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 nº 168
Rubrica: Reunida ID 4345648

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2080
DE 26 DE MAIO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NO
SISTEMA DE OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS SEM
SOLUÇÃO.**

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-12/020.211/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 513843.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 520315.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, inciso III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 519645.

Art.4º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 520618.

(Assinaturas manuscritas)

Art.5º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520569**.

Art.6º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520872**.

Art.7º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 501382**.

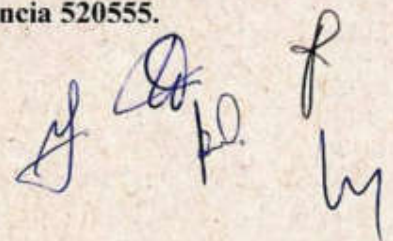
Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520122**.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520437**.

Art.10º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas penalidades de multa.

Art.11º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.

Art.12º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.



Art.13º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência em todas as ocorrências, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

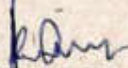
Art.14º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

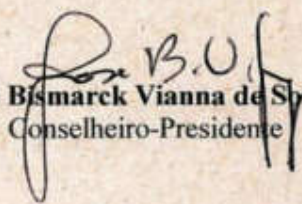
Art.15º - Determinar que a Concessionária CEG busque contatar o cliente da ocorrência 501382, de forma a solucionar a pendência existente de forma satisfatória, no prazo de 30 (trinta) dias, com a consequente comprovação nos autos do aceite da CAENE.

Art.16º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

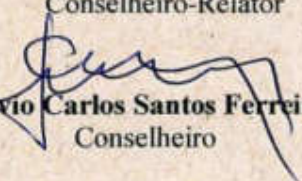
Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro