



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.179/2013
Data 11/03/13 p. 208
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.179/2013
Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 30/06/2012).
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 129, de 05/03/13, em razão da Comunicação Interna OUVIDORIA Nº. 144/2012, que trata das ocorrências nº 530387, 530403, 530405, 530418, 530436, 530437, 530462 e 530492, registradas na Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 dias (período entre 01 e 30/06/2012), e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Na comunicação interna nº 144/2012, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento das ocorrências acima relacionadas, contendo informações prestadas pela Ouvidoria da Concessionária, bem como, ao longo da instrução processual, foram apresentados pareceres dos órgãos técnicos desta Casa e pronunciamento da Concessionária, que serão sintetizados a seguir.

Visando facilitar a compreensão, abaixo serão apresentadas as Ocorrências com informação da Ouvidoria da AGENERSA, da Ouvidoria da CEG e parecer da CAENE e ao final, tendo em vista as manifestações procedidas de forma global, pronunciamento da Concessionária e da Procuradoria desta Agência.

Ocorrência 530387 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 04/06/2012, na qual a "(...) Srª Maria Helena informa que na rua Nelio Pinheiro, entre os números 300 e 330, na Cidade Nova, há um vazamento de gás na rua. Já solicitou assistência da Ceg e está desde março com este problema. (...) Informa que a Ceg foi até o local e quebrou a rua, mas somente levou transtornos ao local. Informa que uma funcionária de sua empresa passou mal pelo cheiro 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 nº E-12/003.179/2013
Data 11/03/13 às 10h
Rubrica: Ruydon ID 4345648-0

Em 14/08/12, a Ouvidoria da CEG informa que "(...) de acordo com o setor responsável, a Emergência da Companhia sanou o escapamento existente na Rua Neri Pinheiro e concluiu todas as reposições do local".

A Câmara Técnica de Energia em seu parecer registrou que "(...) Ocorrência nº 530387 - A reclamação foi solucionada, entretanto, pelas informações contidas, (...) o setor de emergência da Concessionária demorou, pelo menos, sete dias para debelar um vazamento de gás, prazo oitenta e quatro vezes maior que o prazo de atendimento estabelecido na parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão". Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) houve descumprimento de prazo estabelecido na parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão e caput da Cláusula Quarta".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à CEG teve início em março de 2012 e só foi resolvida logo depois que reclamou na AGENERSA, o que ocorreu em 04/06/12. Segundo a Concessionária, a emergência sanou o problema em 13/06/12".

Ocorrência 530403 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 04/06/2012, na qual a cliente informa que "(...) Agendadas 3 tentativas para instalação de gás, sem solução do problema, nos dias 17, 30 de maio e 01 de junho, quando o técnico não compareceu. Duas reclamações feitas (a primeira no dia 01/06/12 com atendente Patricia e a segunda com Camila no dia 04/06/12, pelos protocolos 2385440167 e 2385654771, respectivamente)".

Acrescenta a cliente que "(...) o problema ainda não foi resolvido... Sexta feira (dia 08/06/12) uma equipe veio para a inspeção e realizou um corte na porta e outro na janela, mas ainda não procedeu a instalação do gás. Porém agendaram para quarta feira (13/06/12)". Por fim, reclama que já esta há um mês sem o fornecimento de gás.

CA



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

Serviço Público Estadual
Processo E-12/003.179 / 2013
Data 11/03/13 P. 110
Rubrica: Rubrica ID 4345618-0

Em 28/06/2012, a Ouvidoria da CEG informa que "(...) de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 14/06/12".

Através de despacho a Ouvidoria da AGENERSA informa que "(...) Em e-mail, 28/06/12, cliente confirmou que o problema foi solucionado".

A Câmara Técnica de Energia em seu parecer registrou que "(...) Ocorrência nº 530403 - A Concessionária confirmou que a ocorrência registrada procede e que deixou de cumprir três agendamentos com o futuro cliente por "problemas operacionais no Call Center", sem melhores explicações. Desta forma, na prestação de seus serviços, a Concessionária não procurou satisfazer ser futuro cliente, desobedecendo aos princípios da eficiência, qualidade e cortesia. Após os descompromissos registrados, a Concessionária conseguiu cumprir um agendamento e liberou o fornecimento do gás para o Reclamante". Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) houve descumprimento do §3º da Cláusula Primeira do caput da Cláusula Quarta. O fornecimento de gás foi efetuado".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início por volta do dia 17/05/2012. Segundo a Concessionária, a instalação do medidor ocorreu no dia 14/06/12, o que foi confirmado pelo cliente em email do dia 28/06/12.

Ocorrência 530405 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 04/06/2012, na qual o cliente reclama que "(...) desde o dia 17.04.2012, está solicitando instalação do gás na Rua do Senado, 177, Centro. Informa que hoje, dia 04.06.2012, esteve na loja da Ceg em Niterói solicitando resposta e a atendente tentou contato com o setor responsável, mas não conseguiu localizar ninguém, e ficou de entrar em contato, mas até a presente hora (16h20) não recebeu nenhuma ligação. Pede urgência, pois no endereço da solicitação será inaugurado um restaurante".



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

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

Serviço Público Estadual

Processo: E-12/003.179 / 2013

Data: 11/03/13

Assinatura: Ruben ID 4345643-0

Em 10/08/12, a Ouvidoria da CEG informa que, "(...) de acordo com o setor responsável, o cliente está realizando obra civil na loja e, em paralelo a Companhia executará obra de ramal. Esclarecemos que o contrato está com o cliente para análise e assinatura".

Através de despacho a Ouvidoria da AGENERSA informa que "(...) Cliente não respondeu ao e-mail enviado em 10/08/2012, quando pedi que me confirmasse a resposta da CEG, embora a solução do problema ainda estivesse em andamento".

A Câmara Técnica de Energia em seu parecer registrou que "(...) Ocorrência nº 530405 - O Reclamante efetuou sua primeira solicitação para fornecimento de gás em 17/04/12 e até 10/08/12 a solicitação não tinha sido atendida e a Concessionária não apresentou justificativa detalhada sobre a demora, demonstrando falha na qualidade da prestação do serviço, desobedecendo aos princípios da eficiência, qualidade e cortesia". Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) houve descumprimento do §3º da Cláusula Primeira do caput da Cláusula Quarta (...)".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início no dia 17/04/2012. Segundo a Concessionária, a instalação do medidor ocorreu no dia 21/11/12, o que foi confirmado pelo cliente na época via telefone e também em email do dia 21/05/13".

Ocorrência 530418 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 05/06/2012, na qual o cliente reclama da CEG, "(...) pois fez uma solicitação no dia 03/05/2012 e deram um prazo de 20 dias. Passaram os 20 dias e nada foi feito. Relata que no dia 01/06/2012, retornou à agência e o atendente informou que não tinham resposta a dar, pois a pessoa que estava com a solicitação estava no almoço, mas que iria resolver, e até a data presente ainda não recebeu nenhum contato".

Em 14/08/12, a Ouvidoria da CEG informa que "(...) de acordo com o setor responsável, não há para o referido imóvel, o ramal da CEG que interliga a rede de gás. Esclarecemos que conforme o setor responsável, a previsão inicial é para setembro/2012 e a TPO é de Nº 220/12.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.179/2013
Data 11/03/13 nº 112
Rubrica: Rubrica ID 4345618-0

Em 20/08/2012, acrescenta a CEG que "(...) a primeira vistoria ocorreu no dia 20/06/12. Esclarecemos que o número do processo na OCOR é 26/326062/2012 e foi protocolado em 17/08/2012".

Através de despacho, a Ouvidoria da AGENERSA informa que "(...) Enviei novo e-mail ao cliente, em 21/05/13, solicitando informações sobre a solução do problema".

A Câmara Técnica de Energia em seu parecer registrou que "(...) Ocorrência nº 530418 - Das informações colhidas junto ao Reclamante e fornecidas pela Concessionária montei a seguinte linha do tempo: protocolização de pedido de licença a Prefeitura em AGO2012; implementação do fornecimento em NOV2012. (...) Não consta do presente processo a data de publicação da licença, nem o prazo para a execução da obra, entretanto, o tempo decorrido entre a solicitação e primeira vistoria e o tempo decorrido entre a primeira vistoria e o pedido de licença, extrapolam o prazo de trinta dias concedido pelo Contrato de Concessão para a execução de um ramal". Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 12-A. O despacho da Ouvidoria informa que o cliente confirmou que a ocorrência foi solucionada".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à CEG teve início no dia 03/05/2012 e só foi atendida em 26/11/12, conforme email do dia 27/05/13".

Ocorrência 530436 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 05/06/2012, na qual o cliente reclama de sua fatura, considerando que "(...) esta com o valor muito além do seu consumo. Já solicitou vistoria e foi verificado que não há vazamento no medidor ou dentro do apartamento, e então questionou o porquê desse problema, e o técnico disse que poderia ser o medidor. Solicitou a troca do medidor ao técnico que foi fazer a revisão mas até a presente data não teve resposta.(...) Informa que a Ceg já reenviou as contas com os mesmos valores, sem nenhuma revisão".



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-12/003.179/2013

Data 11/03/13 p.º 113

Assinatura: Ruipeu ID 4345618-0

Em 12/06/12, a Ouvidoria da CEG informa que "(...) de acordo com a visita de verificação de leitura realizada no dia 5/4/2012, foi sanado escapamento nas conexões de saída do medidor. Esclarecemos que as faturas fevereiro a abril/2012 foram recalculadas para 9 m³ mesma média de consumo da fatura maio/2012, emitida sem escapamento. Acrescentamos que as mesmas serão reenviadas para o cliente com nova data de vencimento".

Em 13/06/12, a cliente informa a Ouvidoria da AGENERSA que discorda das medições da CEG, sob os seguintes argumentos "(...) No mês de fevereiro utilizei o gás apenas 15 dias, haja visto que instalação do mesmo foi feita o início do mês em referência, a leitura foi feita no dia 14/02. Paguei a conta no valor de R\$ 90,00 (consumo de 20 m³), isto sem utilizar o aquecedor. No mês de março a conta veio no valor de R\$ 286,21, com consumo de 54 m³, sem utilizar o aquecedor. No mês de abril a conta veio no valor de R\$ 153,13, com consumo de 31 m³, sem utilizar aquecedor. No dia 17/5, o técnico enviada pela CEG esteve no prédio fazendo vistoria no medidor e dentro do apartamento, onde ficou constatado, segundo o próprio, não haver vazamento de gás, fato registrado no laudo deixado pelo mesmo. A CEG entrou em contato comigo informando que o consumo das contas dos meses de fevereiro (já paga), março e abril estavam confirmados, pois não foi detectado nenhum vazamento de gás. (...) A conta do mês de maio veio no valor de 35,00 reais, com consumo de 9 m³ de gás, UTILIZANDO AQUECEDOR! Como aceitar que as contas anteriores sejam recalculadas dentro desse consumo, se NÃO UTILIZEI AQUECEDOR em fevereiro, março e abril?"

Em atendimento ao ofício CAENE Nº 097/12, foi acostado aos autos correspondência da CEG (DIJUR-E-1029/13), encaminhando faturas de gás emitidas desde que esta cliente foi colocada em carga, 01/02/2012.

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, registrou que "(...) Ocorrência nº 530436 - Foi solicitado à Concessionária que encaminhasse cópia das faturas mensais de consumo de gás, emitidas para o Cliente 77917292, relativas ao período JAN2010 (inclusive) até JUN2013, por intermédio do Ofício AGENERSA/CAENE Nº 97/13".

Despacho, às fls.83, da Ouvidoria desta Agência, esclarecendo que as faturas enviadas pela CEG e juntada às fls. 49 a 51 (referentes aos meses de fevereiro, março e abril/2012) estão corretas.



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

Acrescenta aquela Ouvidoria que "(...) **Conta fevereiro/2012: consumo original de 19m3. Após reclamação, foi refaturada para 9m3. Após nova reclamação, foi refaturada para 7m3;**

(...) **Conta março/2012: consumo original de 53m3. Após reclamação, foi refaturada para 9m3;**

(...) **Conta abril/2012: consumo original de 31m3. Após reclamação, foi refaturada para 9m3.**

Como a 1ª conta anulada de fevereiro/2012 (19m3) já havia sido paga pela cliente, a devolução do valor foi feita nas contas refaturadas de fevereiro e março/2012".

Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) houve descumprimento do §3º da Cláusula Primeira do caput da Cláusula Quarta. O despacho da Ouvidoria informa que o cliente confirmou que a ocorrência foi solucionada e as faturas mensais reclamadas foram refaturadas".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em abril/2012. Segundo a Concessionária, as faturas reclamadas foram recalculadas, e o crédito da fatura ref. fevereiro/12, recalculada novamente para a taxa mínima, foi devolvido na fatura ref. agosto/12, que venceu em 05/09/12. Em email do dia 11/12/14, cliente confirmou as informações da Concessionária e a solução de seu problema".

Ocorrência 530437 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 05/06/2012, na qual a cliente reclama da CEG que "(...) solicitou instalação no dia 24/05/2012 e foi orientada a aguardar o prazo de sete dias. Informa que não houve nenhuma visita até o momento e, em contato com a CEG ontem (04/06/2012) foi informada de que deveria aguardar o contato, pois não há prazo para o atendimento. Solicita providências urgentes, pois não pode cozinhar ou tomar banho quente".

Em 14/08/12, a Ouvidoria da CEG informa que "(...) o imóvel trata-se de Nova Construção e de acordo com o setor responsável, no dia 6/7/2012 foi realizada a vistoria no local e identificado exigência a ser cumprida pela Construtora. Esclarecemos que no dia 19/7/2012 foi solicitado o reagendamento para nova vistoria no local para o dia 23/7/2012".



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

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

Em 22/08/12, a Ouvidoria da CEG esclarece que "(...) o imóvel é uma nova edificação, desta forma a relação não é feita diretamente com o cliente e sim com a construtora, uma vez que deve primeiramente entregar o projeto na Companhia e posteriormente solicitar a vistoria para liberação de habite-se. Neste caso, a construtora realizou a vistoria no imóvel no dia 6/7 e, na ocasião, foram identificadas exigências no local. Esclarecemos que em 19/7, foi solicitada nova vistoria para o dia 23/7/12. Salientamos que na data agendada pelo cliente foi realizada vistoria no empreendimento e, como não havia mais exigências, o fornecimento de gás foi liberado, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais)".

A Câmara Técnica de Energia em seu parecer registrou que "(...) Ocorrência nº 530437 - A explicação apresentada pela Concessionária é plausível, cabendo apenas comprovar agendamentos solicitados pela construtora do condomínio para vistoria". Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) Não foi detectado descumprimento contratual e o despacho da Ouvidoria informa que o cliente não respondeu se a ocorrência foi solucionada".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início no dia 24/05/2012. Segundo a Concessionária, a instalação do medidor ocorreu no dia 23/07/12. Enviei email à cliente nos dias 11, 12 e 15/12/14 solicitando confirmação das informações da CEG, mas não recebi nenhum retorno. Além disso, também contato telefônico com a cliente, mas não tive sucesso".

Ocorrência 530462 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 06/06/2012, na qual o cliente reclama da CEG, pois "(...) solicitou instalação no mês de maio e fizeram dois agendamentos, porém nenhum técnico compareceu ao local. Ressalta que hoje obteve a informação de que não consta nenhum reagendamento. Solicita providências".

Em 09/08/12, a Ouvidoria da CEG informa que "(...) Cliente solicitou o fornecimento de gás no dia 30/5 e agendou atendimento para o dia 4/6, porém cliente não foi atendida nessa data. No dia 6/6, cliente reclamou que não havia sido atendida e o serviço foi agendado para o dia 11/6. Nesse dia, foi realizada vistoria no imóvel e o fornecimento foi liberado.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-179/2013
Data 11/03/13 116
Rubrica: Ruyton ID 4345618-C

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, registrou que "(...) Ocorrência nº 530462 - A vistoria foi agendada para cinco dias após a solicitação do futuro cliente, entretanto, a Concessionária não cumpriu o acordado; a vistoria só foi realizada doze dias após a solicitação (após protesto do Reclamante quando ao não cumprimento do agendamento)". Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) houve descumprimento do §3º da Cláusula Primeira e do caput da Cláusula Quarta (...)".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à CEG teve início em maio/2012. Segundo a Concessionária, a instalação do medidor ocorreu no dia 11/06/12, o que foi confirmado pela cliente na época via telefone".

Ocorrência 530492 - Trata-se de ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, em 08/06/2012, na qual o cliente reclama da CEG, pois "(...) solicitou a instalação de gás no dia 05.06.2012 às 23h20, sendo agendado para o dia 08.06.2012 até às 12h, mas ninguém compareceu. Entrou em contato diversas vezes para saber o que tinha acontecido e foi confirmado o atendimento por três operadoras, mas na quarta foi informada de que não tinha sido agendado, só tinha feita uma solicitação. Entrou em contato novamente e foi agendado para quarta-feira, dia 13.06.2012. Cliente pede solução urgente, pois está tendo vários transtornos derivados da falta de comprometimento da Ceg".

Em 09/08/12, a Ouvidoria da CEG informa que "(...) Cliente solicitou fornecimento de gás no dia 5/6 e agendou serviço para o dia 8/6. Porém, como havia um feriado no dia anterior, 7/6, o agendamento, por questões de logística deixou de ser cumprido. No dia 12/6, após vistoria no imóvel, o fornecimento foi liberado".

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, registrou que "(...) Ocorrência nº 530492 - Conforme registrado no Histórico de Atendimento, por questões de logística, devido a um feriado, a Concessionária levou sete dias para liberar o fornecimento de gás do Reclamante, superior ao prazo de atendimento estabelecido na parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão". Em 21/08/14, a CAENE complementou seu parecer informando que "(...) houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 12-A e o despacho da Ouvidoria informa que o cliente não respondeu se a ocorrência foi solucionada".



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-12/003.179/2013

Data 11/03/13 Págs. 117

Assinatura: Rirfen ID 4345618-0

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 17/12/14, esclarece que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à CEG teve início no dia 05/06/2012. Segundo a Concessionária, a instalação do medidor ocorreu no dia 12/06/12. Em email do dia 17/14/12, cliente confirmou as informações da Concessionária e a solução de seu problema".

Apresentado de forma sucinta o relatório das ocorrências, a seguir será exposto o pronunciamento da Procuradoria da AGENERSA, a argumentação da Concessionária e, por fim, a sua última consideração.

Em seu parecer, a Procuradoria concorda o parecer da CAENE, pois "(...) após a análise de todo conteúdo dos autos, constatamos que a Delegatária não cumpriu o prazo de atendimento determinado no Contrato de Concessão, objeto deste processo administrativo- "Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias" e, ainda, a nosso ver, descumpriu a Cláusula Primeira, §3º e, o CAPUT da Cláusula Quarta".

Em suas considerações (DIJUR-E-1227/13), a Concessionária entende que (...) as ocorrências apuradas no bojo deste processo representam nada mais que um segundo grau de exceção, posto que após um grande apanhado de ocorrências já solucionadas, (...) restaram apenas as 8 apontadas pela Câmara Técnica de Energia, CAENE, da AGENERSA. (...) Ora, mostra-se indubitável o fato de ser a AGENERSA entidade competente para atuar como vigilante do estrito cumprimento do Contrato de Concessão. É por essa mesma constatação que a Concessionária irresigna-se ao ver que a disposição da **Cláusula Décima, inciso II, do Instrumento Concessivo**, segue reiteradamente ignorada".

Acrescenta que "(...) Tal dispositivo aponta que será devida a aplicação de penalidade à concessionária sempre que essa deixar de adotar sem justa causa as providências indicadas para restabelecer a qualidade e regularidade dos serviços por ela prestados. (...) Assim, pelos fatos e razões expostas, é forçoso à CEG pugnar pela observância do dispositivo em destaque, a fim de que seja declarado que a Concessionária adotou, nos prazos fixados pela AGENERSA, as medidas indicadas para restabelecer a regularidade da prestação do serviço público, motivo pelo qual não merece vir a suportar qualquer penalidade".



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-12/003.179/2013
Data 11/03/13 P.º 118
Rubrica: Ruydon ID 4345048-0

Na síntese de suas razões finais, DIJUR-E-2280/2014, em 30/12/14, a Concessionária conclui "(...) que as ocorrências em voga destoam diante do universo de clientes que pontualmente são atendidos pela Companhia, todavia, há de ser observado o diligente comportamento da Concessionária que envidou os esforços pertinentes aos casos, atendendo a todas as solicitações. (...) Por todo exposto, a CEG pede que seja declarado pelo Conselho Diretor a inexistência de irregularidade no proceder da Concessionária (...)".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



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 Estágua
Processo nº E-12/003.179/2013
Data 11/03/13
Rubrica: Ruyton 104345648-0

Processo nº.: E-12/003.179/2013
Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 30/06/2012).
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências nºs 530387, 530403, 530405, 530418, 530436, 530437, 530462 e 530492, registradas na Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 dias (período entre 01 e 30/06/2012), e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Na comunicação interna da Ouvidoria desta Agência, aquela serventia anexou o histórico de atendimento das ocorrências acima relacionadas, contendo informações prestadas pela Ouvidoria da Concessionária, bem como, ao longo da instrução processual, foram apresentados pareceres dos órgãos técnicos desta Casa e pronunciamento da Concessionária, conforme apresentado, em síntese, no relatório deste processo.

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).

Visando facilitar a compreensão, a seguir apresento um quadro, contendo o número da ocorrência, data da ocorrência e/ou da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA, data da solução e o atraso na resolução do pedido do cliente.



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

Serviço Público Estadual
Processo E-12/003.179 / 2013
Data 11/03/13
Rubrica: Ruyton 10.434.56480

Ocorrência	Motivo / prazo contrato	Solicitação à Concessionária	Reclamação na Ouvidoria	Solução	Atraso considerado
530387	Vazamento de gás na rua /48 horas	Março de 2012	04/06/12	13/06/12	2 meses
530403	Religação de Gás / 24 horas	17/05/2012	04/06/12	14/06/12	26 dias
530405	Execução de ramal/ 30 dias	17/04/2012	04/06/12	21/11/12	6 meses
530418	Execução de ramal/ 30 dias	03/05/2012	05/06/12	26/11/12	6 meses
530436	Reclamação de fatura - Vistoria instalações internas/ 72 horas	Abril de 2012	05/06/12	05/09/12	4 meses
530437	Execução de ramal/ 30 dias	24/05/2012	05/06/12	13/07/12	*
530462	Religação de Gás / 24 horas	30/05/2012	06/06/12	11/06/12	10 dias
530492	Instalação de medidores / 24 horas	05/06/2012	08/06/12	12/06/12	6 dias

Na sequência, relato de forma sucinta os pronunciamentos da CAENE, da Procuradoria e, por fim, a manifestação da Concessionária.

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, entende que houve descumprimento de prazo, estabelecido na parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão e caput da Cláusula Quarta, pela Concessionária na maioria das ocorrências, com a única exceção da reclamação registrada sob o nº. 530437, pois havia pendências de responsabilidade do cliente *.

Em mesma sintonia, a Procuradoria concordou com o parecer da CAENE, pois constatou que a Delegatária não cumpriu o prazo de atendimento determinado no Contrato de Concessão, objeto deste processo administrativo- "*Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias*" e, ainda, a seu ver, descumpriu a Cláusula Primeira, §3º e, o CAPUT da Cláusula Quarta.

Em suas considerações, a Concessionária entende que as ocorrências apuradas no bojo deste processo representam nada mais que um segundo grau de exceção, posto que, após um grande apanhado de ocorrências já solucionadas, restaram apenas as 8 apontadas pela Câmara Técnica de Energia da AGENERSA.



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 Estágua
Processo nº E-12/003.179/2013
Data 11/03/13 P. 121
Rubrica: Rubrica ID 1315648-0

Salienta que a disposição constante na Cláusula Décima, inciso II, do Instrumento Concessivo estabelece a devida aplicação de penalidade à concessionária sempre que essa deixar de adotar sem justa causa as providências indicadas para restabelecer a qualidade e regularidade dos serviços por ela prestados.

Assim, pugna a CEG pela observância do dispositivo em destaque, a fim de que seja declarado que a Concessionária adotou, nos prazos fixados pela AGENERSA, as medidas indicadas para restabelecer a regularidade da prestação do serviço público, motivo pelo qual não merece vir a suportar qualquer penalidade.

Por fim, destaca que as ocorrências destoam diante do universo de clientes que pontualmente são atendidos pela Companhia, todavia, há de ser observado o seu diligente comportamento em que envidou os esforços pertinentes aos casos, atendendo a todas as solicitações.

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

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

Friso, mais uma vez, que nos casos de efetiva verificação de irregularidades, ainda que sanadas após a identificação, constitui dever legal e contratual desta Agência aplicar à Concessionária a penalidade adequada à hipótese, sem prejuízo da correção das falhas encontradas, até porque, consiste em dever da Delegatária prestar o serviço público adequado.

Ademais, equivocou-se, mais uma vez, a Concessionária em relação ao dispositivo contratual invocado para afastar uma eventual punição, pois, caso a mesma deixasse de atender as irregularidades identificadas, sua situação somente se agravaria, uma, por descumprir prazos contratuais e, duas, por desatender recomendações desta 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-12/003.179/2013
Data 11/03/13 Pág. 122
Rubrica: Ruyfer ID 4345648-0

Aliás, cabe aqui enfatizar que esta posição já se encontra amplamente consolidada em diversos processos, nos quais a Concessionária insistentemente argumenta nesta linha de defesa.

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, tendo em vista o descumprimento do disposto no Anexo II, parte 2, do Contrato de Concessão relacionado aos serviços aos usuários/prazos de atendimento, bem como da Cláusula Primeira, §3º e, o CAPUT da Cláusula Quarta.

Entendo, também, 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 em todas as ocorrências.

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 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 31/03/12, 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 530387**.

II - 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 530403**.

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 descumprido.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.179/2013
Data 11/03/13
Rubrica: Rui Paes ID 4315648-C

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 18/05/12, 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 530405**.

IV - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 02/06/12, 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 530418**.

V - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 03/05/12, 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 530436**.

VI - Considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à **ocorrência 530437**.

VII - 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 530462**.

VIII - 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 530492**.



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.179/2013

Data 11/03/13 às 12h

Assinatura: Rui Pôrto ID 4345648-6

IX - 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. 18³, I⁴, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da **Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.**

X - 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, para os casos nos quais foram aplicadas **penalidades de advertência.**

XI - 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 nº. 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas **penalidades de multa.**

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

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;



serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.179/2013
Data 11/03/13 p. 125
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0
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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 11, DE 28 DE JANEIRO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS
REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA
COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E
30/06/2012).**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.179/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 31/03/12, 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 530387**.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 19/05/12, 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 530403**.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 18/05/12, 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 530405**.

Art.4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 02/06/12, 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 530418**.

47 p. 125
[Assinaturas manuscritas]

Art.5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando a data de 03/05/12, 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 530436**.

Art.6º - Considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à **ocorrência 530437**.

Art.7º - 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 530462**.

Art.8º - 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 530492**.

Art.9º - 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 n.º 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da **Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil**.

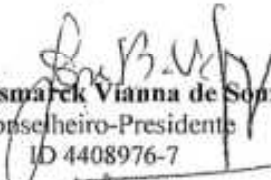
Art.10º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas **penalidades de advertência**.

Art.11º - 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**.

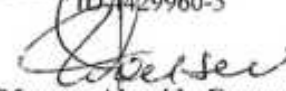


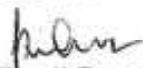
Art.12º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

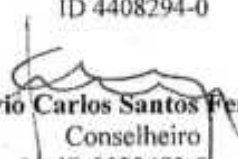
Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2015.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8