



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

Processo nº E-12/003.312/2013
Data 15/05/2013 Fls: 126
Rubrica H.B. ID 44395604

Processo nº:	E-12/003.312/2013
Autuação:	15/05/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (Período entre 01 e 31/01/2012)
Sessão Regulatória:	26 de Fevereiro de 2015.

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado pela SECEX¹ que relata as ocorrências 527083, 527209, 527234, 527395, 527439.

Processo regulatório distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR nº366, de 23/05/2013.

A seguir, segue relatório discriminado de cada uma das ocorrências supramencionadas:

1) 527083

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria em 09/12/2011, vez que o Usuário verificou cobrança abusiva em sua conta de gás, causada por um vazamento constatado pela CEG, sendo informado " *nô atendimento do posto da Rua da Ajuda, no Centro do Rio de Janeiro, na data de 06/12/2011, que não serei ressarcido dos valores que paguei a mais em virtude do referido vazamento.*"

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº. 238 (10/05/2013).



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

Processo nº E-12/003.312, 2012
Data 15/05/2013 fls.: 162
Rubrica: ORF ID 44395604

Em 13/12/11 o cliente teve retorno da concessionária, que buscava marcar uma visita ao apartamento do cliente para que fosse feito o laudo do acontecimento relatado pelo cliente, que teve sua visita agendada para 16/12/11.

No dia 19/12/11, o cliente informou que não pode ser realizada a vistoria, e que a mesma havia sido remarcada para dia 19/12/11 às 9 horas e até às 13 horas da tarde não havia ninguém comparecido a sua residência.

A Concessionária informou que *"a 1ª reclamação do cliente foi no dia 28/09/11 e no dia 30/09/11 foi feita verificação de leitura, a qual confirmou o consumo e em 05/12/11 a CEG realizou vistoria nas instalações internas, onde foi constatado vazamento(menos que 5l/h)." E, que "as contas de out/11 e Nov/11 foram refaturadas com o mesmo consumo de set/11 e o cliente teve uma devolução de R\$18,16, a qual foi creditada na fatura de dez/11."*

A CAENE observa em seu Parecer nas fls.31/40 que *"a Concessionária demorou aproximadamente 68 dias para realizar a vistoria nas instalações do cliente"* e com isso *"houve descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13 A- vistoria em instalações internas e da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

A Ouvidoria, em seu despacho de fls.69 informa que SNS enviada em 09/01/2012 foi respondida pela CEG em 23/03/2012, *"quase 3 meses e meio depois"*.

A Procuradoria, em seu Parecer de fls.94/99, corrobora o posicionamento da CAENE, argumentando que *"a Concessionária em sua resposta à Ouvidoria, fl.06, relatou que a primeira reclamação da cliente foi em 28 de setembro de 2011 e que somente procedeu ao exame do medidor, conexões, ramificação e aparelhos, ou seja, vistoriou o imóvel no dia 05 de dezembro de 2011."*



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.312/2013

Data 15/05/2013 Fls: 063

Rubrica [assinatura] ID 44345604

Além disto, a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto no Art. 2º da IN 19/2011, visto que esta, por quase um mês quedou-se a responder a esta autarquia."

2) 527209

A presente Reclamação foi aberta em 15/12/2012, em que, de acordo com a Ouvidoria, o Cliente informa *"que foi acrescido em sua conta uma quantia de R\$180,00 após uma visita técnica da CEG, e que durante seu pedido ele não havia sido informado que haveria alguma taxa a ser paga"*.

A CAENE, em seu Parecer de fls.31/40, relata que *"em 27/12/11 a CEG constata que a cliente informou que teve seu fornecimento de gás fechado por escapamento e que o técnico informou que deveria realiza a troca da tubulação. Desta forma a atendente oferta a Visita de Manutenção periódica, esclarece que haverá uma cobrança de R\$180,00, que pode ser parcelada em 3x, 6x ou 12x. Cliente ainda questiona se este serviço não seria por conta da Ceg e é esclarecida que a GNS é uma empresa particular parceira da CEG e que poderia escolher entre realizar o serviço, apenas ressalta que o deseja o quanto antes."*

O cliente em 29/12/2011, solicitou a escuta gravação de seu atendimento.

Em 23/03/12, a Ouvidoria desta AGENERSA encaminhou o CD com a gravação da conversa do atendimento ao Usuário pelos Correios, na qual a CAENE menciona em seu Parecer que *"consta aceitação da visita técnica pela cliente."*

Em seu Parecer a CAENE conclui que *"não houve descumprimento por parte da Concessionária"* além da desobediência à cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.



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-12/003.312.2013
Data 15/05/2013 fls: 169
Rubrica ID 44395604

A Concessionária, através da DIJUR-E-1350/12 (fls. 41/50), argumenta que *"a GNS é uma empresa privada e independente, sempre há uma reclamação na AGENERSA, sobre uma atividade executada pela GNS, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação desta agência e os interesses dos usuários. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado."*

Ressalta, ainda, que *"podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa."* Concluindo ainda que *"a reclamação é improcedente e confirmamos a cobrança da taxa."*

A Ouvidoria em seu despacho de fls.68/70 informa que a *"SNS enviada em 29/12/11 e respondida em 19/03/12, quase 3 meses depois."*

Em seu novo despacho de fls.75/76 a Ouvidoria comunica que foi enviado um email ao cliente no dia 22/03/12, onde no mesmo constava a resposta dada pela Concessionária CEG, porém não se houve resposta do cliente.

A Procuradoria, em seu Parecer de fls.94/99, faz pedido da juntada do CD com o histórico da reclamação para que a mesma possa se manifestar sobre a ocorrência, salientando não observar descumprimento por parte da Concessionária, visto que *"no histórico de atendimento, fls.08/09, não se encontram as respostas da Concessionária citadas pela OUVID"*, solicitando que a Ouvidoria esclareça as informações prestadas pela mesma.

3) 527234



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-121003.312, 2013

Data 16/05/2013 fls.: 177

Rubrica ORB ID 4439.560

A presente Reclamação foi aberta em 16/12/2011, pois, a cliente relata que *"desde 05/12/11 há um vazamento na caixa de distribuição de gás para o prédio", e que "a Emergência já compareceu por inúmeras vezes e sempre informam que outra equipe irá ao local para finalizar, mas não compareceram."*

Em seu Parecer, a CAENE afirma que *"houve descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão."*

Através da DIJUR-E-1350/12, a Concessionária CEG informa que, *"de acordo com o setor responsável, o serviço encontra-se concluído, desde o dia 15/02/2012."*

A CAENE solicita que a Concessionária CEG disponibilize o histórico dos contatos feitos entre o Cliente e a CEG, de outubro de 2011 até a data de 19/10/2012.

Em 24 de outubro de 2012 a Concessionária envia sua reposta, informando que *"a CEG não tem acesso a estas gravações."*

A Ouvidoria, em seu despacho de fls.68/70, informa que *"SNS enviada em 19/01/12 e respondida em 23/03/12, mais de 2 meses depois."*

Em seu despacho de fls.75/76 a Ouvidoria diz que *"em contato telefônico com a cliente em 26/03/12, confirmei que, embora o problema esteja resolvido, foi ela quem teve que arcar com o custo da manutenção do calçamento, que a CEG havia deixado quebrado."*

4) 527395



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

Processo nº E-12/003.312/2013
Data 15/05/2013
Rubrica: RB
Is.: 129
ID 44345604

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 26/12/2011, na qual a Usuária informa um aumento brusco na conta do mês de Outubro/11, de quase o triplo da última conta recebida.

Foi observado que o último dígito de seu medidor havia rodado e logo após isso entrou em contato com a Concessionária CEG para reclamar do provável defeito do equipamento. Uma equipe de emergência foi encaminhada até o local da ocorrência onde foi verificado o vazamento de 6l/h, no mesmo momento o gás do cliente foi lacrado.

Um novo contato foi pelo cliente, desta vez com objetivo de comunicar o não recebimento da fatura do mês de Novembro/11, a resposta dada pela Concessionária foi a de que *"a segunda via da fatura levaria 3 dias úteis para ser enviada. Neste mesmo contato a Concessionária CEG informa ao cliente que não pode realizar novo teste de estanqueidade, porém a GNS foi autorizada a responder pela CEG, pois CEG e GNS pertencem ao Grupo Gás Natural Fenosa"*.

O cliente entra em contato com a GNS e a atendente informa que o valor a ser cobrado pelo teste é de R\$180,00 e que este valor seria na conta da CEG e *"se o orçamento for aceito esse valor não é cobrado."*

Em 19/10/2011, se realizou o teste de estanqueidade pela empresa GST, onde foram feitos dois testes: um de 15 minutos e depois um de 4 minutos, com garrafilite, e ainda visitaram o imóvel da cliente, porém, fogão e aquecedores não vieram a ser verificados pela equipe. O resultado mostrou um escapamento de 0.5l/h.

Em 10/11/2011, novo contato feito com a GNS, onde a atendente informou que teria como encaminhar outro pedido de teste já que constava no sistema o resultado do teste do dia 19/11/2011 como escapamento maior que 1l/h.



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

Processo nº E-12/003.312/2013
Data 15/05/2013 fls. 172
Rubrica [assinatura] ID 44395604

Agendado novo teste de estanqueidade para o dia 16/11/2011, pois, após o dia 19/11/2011 a repetição do teste seria cobrada ao cliente.

O cliente informa que no dia 16/11/2011 a firma GST foi ao local, realizou um teste de estanqueidade e teste de espuma, e tiveram como resultado um escapamento na tubulação do aquecedor, porém não deram o valor do vazamento e argumentaram só ter ido ao local para aplicar resina.

Em seu despacho de fls. 31/40 a CAENE expõe suas observações sobre a ocorrência, argumentando que *"a divergência de valores de escapamento medidos pela Emergência da CEG e pela GST foi que, a Emergência não realiza o teste com os pontos plugados, pois muitas vezes o chamado de emergência não é realizado pelo morador. No entanto nessa ocorrência quem chamou a Emergência da CEG foi a moradora e sendo assim a Emergência tinha a opção de pedir a cliente para fechar os registros ou até pedir a autorização para 'plugar' seus pontos de consumo, o que não foi feito. Isso resultou no lacre do medidor, pois o vazamento encontrado foi de 6l/h."*

Em seu Parecer, a CAENE aponta que *"tendo em vista o exposto nesta Ocorrência, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item-13, vistoria em instalações internas e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Através da DIJUR-E-1350/12 (fls.41/50), a Concessionária esclareceu que *"foi realizado em 20/3, teste de estanqueidade, sendo constatado escapamento na ramificação interna menor que 5litros/h."*

A Ouvidoria, em seu despacho de fls.68/70, comunica que a SNS *"aberta em 26/12/2011 e respondida em 23/03/2012, quase 3 meses depois."*

[assinatura]



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.312, 2013

Data 15/05/2013 fls: 143

Rubrica DRB ID44345604

Às fls.73/74, a CAENE comunica que *"a ramificação interna (ou secundária) do cliente foi lacrada por equipe de emergência da CEG em função de vazamento de gás, em outubro 2011 e até a presente data o fornecimento permanece cortado, segundo informação fornecida pela Engª Gleizer, da Ceg."*

A Procuradoria, em seu Parecer de fls.94/99, afirma que *"a equipe de emergência falhou ao realizar os testes de estanqueidade, sendo assim entendo que a Concessionária não observou o seu dever de eficiência na prestação do serviço público, razão pela qual corroboro com a CAENE no que tange a inobservância à Cláusula 1º, §3º do Contrato de Concessão por parte da CEG."*

Ainda em seu Parecer, a Procuradoria conclui que considera *"um flagrante desrespeito ao disposto no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011, visto que esta por mais de dois meses quedou-se inerte em responder a esta Autarquia."*

Às fls.101, a Ouvidoria diz que *"De acordo com informações da Ouvidoria da CEG, cliente permanece com o gás lacrado desde 04/10/2011."*

5) 527439

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 28/11/2011, na qual o Usuário informa ter recebido faturas bem acima do valor de consumo.

Em contato com a Concessionária CEG, solicitou uma vistoria em sua instalação de gás e foi orientado a trocar seu aquecedor, troca esta feita conforme orientação da CEG, porém, a fatura recebida pelo cliente referente ao ano de 2011 chegou com o valor de R\$213,00 (duzentos e treze reais) a ser pago, valor este acima do que vem sendo pago pelo 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 nº E-12/003.312, 2013
Data 15/05/2013 fls: 171
Rubrica IRB ID 44395604

A Concessionária CEG informa que em 16/01/2012 foi realizado exame do medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos, e detectado um vazamento na ramificação interna: *"ramificação com escapamento < que cinco litros/hora; -Sem escapamento em outras conexões."*

E em 17/01/2012 informa que as faturas foram emitidas com base em leituras reais do medidor.

Em 30/01/2012 o cliente informa *"ter entrado em contato com uma empresa terceirizada indicada pela CEG – GNS, e que houve o comparecimento do técnico em 24/01/2012 com ordem de vistoria. Foi agendado para 28/01/2012(sábado) uma vistoria, porém, o técnico compareceu ao local com ordem de serviço e recusou fazer aplicação de resina. O vazamento existente é entre a parede do apartamento e o relógio, o que fez com que solicitasse urgência no atendimento, pois vazamento de gás assim é coisa séria"*.

Em 24/01/2012 foi realizado um novo teste de estanqueidade que confirmou o vazamento < 5l/h. Neste mesmo dia foi agendado a aplicação de resina para 28/01/2012, porém, nesse dia o cliente não permitiu a execução do serviço, que foi remarcado para 04/02/2012 onde novamente não foi permitida a execução do serviço pelo Sr. Pedro Paulo.

Em seu parecer de fls.31/40 a CAENE expõem os fatos relatados acima e conclui que *"a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão."*

Às fls. 61/67 a CAENE baseia-se em um gráfico de consumo do cliente para detectar e afirmar que *"há vazamento na rede interna, e que o cliente não permitiu que*



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-12/003.312/2013

Data 15/05/2013 fls: 175

Rubrica [assinatura] 44345604

o reparo viesse a ser feito pela GNS, o que fez com que fosse interrompido o consumo a partir de abril de 2012".

A CAENE argumenta ainda que *"este cliente interrompeu voluntariamente o consumo de gás há alguns meses, mas deve ser advertido para a possibilidade do vazamento detectado poder aumentar, no momento que ele decidir restabelecer o consumo, após o período de interrupção."*

Em seu despacho de fls.68/70 a Ouvidoria diz que *"SNS enviada em 30/01/12 e respondida em 19/03/12, 1 mês e meio depois."*

Em seu Parecer (fls.94/99), a Procuradoria informa que *"a CAENE se manifestou pela culpabilidade da Concessionária, pois esta teria inobservado a Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão. Todavia, ao analisar a presente demanda, verifiquei que não existe um termo a quo para que possamos aferir se houve ou não o descumprimento do prazo para a realização de vistoria, apesar do relato do usuário militar pela perda do prazo."*

Afirma, ainda, não poder observar o descumprimento, *"visto que no histórico de atendimento, fls.16/17, não possui a resposta da Concessionária citada pela OUVID."*

Em Considerações, a CEG ressalta que *"casos pontualmente assinalados não devem ser utilizados como base para medição da qualidade dos serviços prestados pela Concessionária. Por óbvio que não se sugere aqui que a AGENERSA se fure de analisar casos como o ora apresentado, mas sim que o faça sob ótica de níveis de serviço, que se propõe uma metodologia mais eficiente para avaliar a prestação dos serviços prestados pela CEG, a semelhança do que ocorre com outras Concessionárias de Serviço Público, reguladas pela ANATEL e ANEEL, por exemplo."*

[assinatura]



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.312/2013

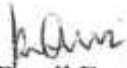
Data 15/05/2013 fls: 176

Rubrica RJ 1244395604

Ao final da instrução, a Procuradoria, em seu Parecer de fls. 156/157, conclui que houve descumprimento da IN CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011, e, em consequência o §4º, item 11, da Cláusula 4ª do Contrato de Concessão.

Instada² a se manifestar em Razões Finais, a Concessionária³ discorda dos Pareceres emanados, *"visto que não vislumbra, em todas as ocorrências, a desarmonia apontada ao instrumento concessivo."*

É o Relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

² OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº156.

³ DIJUR-E-1398/2014.



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

CI AGENERSA/OUVID N°022

Rio de Janeiro, 23 de fevereiro de 2015.

De: OUVID

Para: CODIR/RB

Assunto: Juntada ao Processo Regulatório E-12/003.312/2013

Venho solicitar juntada ao Processo Regulatório nº E-12/003.312/2013 de email enviado pela Sra. Isabela Matheus em 20/02/15, em resposta ao email que enviei a ela no dia anterior, referente à ocorrência nº 527395.

Em anexo, segue cópia do referido email.

Atenciosamente

Maria Clara Canedo.

Ouvidora
ID Funcional 42738580

Rodrigo Lopes Gonçalves
Assessor
Matr.: 307-9
23/02/15

AGENERSA

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

Maria Clara Canedo

Para: ibtus@ig.com.br
Assunto: RES: RES: AGENERSA - OCORRENCIA 527395

De: ibtus@ig.com.br [mailto:ibtus@ig.com.br]
Enviada em: sexta-feira, 20 de fevereiro de 2015 16:36
Para: Maria Clara Canedo
Assunto: Re: RES: AGENERSA - OCORRENCIA 527395

Já foi feita a resina no cano mas o apartamento está fechado para venda e esta proprietária não vai solicitar a religação do gás por enquanto.

Att,

Em 19/02/2015 14:32, Maria Clara Canedo escreveu:

Prezada Senhora Isabela,

Com relação ao Processo Regulatório de nº E-12/020.312/2013, instaurado para dar continuidade ao tratamento da ocorrência nº527395, estamos efetuando uma pesquisa de satisfação junto aos clientes.

Assim, gostaríamos que a Senhora nos confirmasse se ainda há alguma pendência com relação ao caso em tela, ou se encontra-se satisfeita com as providências adotadas pela CEG.

Atenciosamente,

AGENERSA

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

Ouvidoria
Av. Treze de Maio, 23/23º andar- Centro
Rio de Janeiro - RJ CEP: 20031-902

De: Maria Clara Canedo [mailto:ouvidoria@agenersa.rj.gov.br]
Enviada em: sexta-feira, 6 de setembro de 2013 13:43
Para: 'IBTUS@IG.COM.BR'
Assunto: AGENERSA - OCORRENCIA 527395

Prezada Senhora Isabela,

Com relação à sua reclamação (ocorrência nº527395 da AGENERSA), e considerando a resposta dada pela concessionária (abaixo):

Conforme solicitado, novo teste foi realizado em 20/03/2012:

- Ramificação Interna com escapamento menor que 5 litros/hora
- Aparelhos existentes: Fogão Dako 4 queimadores + forno e 2 Aquecedores DGG "charutinho" de 6,5 litros;
- Reside 1 pessoa;
- Leitura atual 1275;
- Leitura anterior 1275 (10/10/2011);
- Cliente fechado pela Emergência desde 04/10/2011;
- Encontrado lacre 1777753.

Esse atendimento confirma o laudo emitido anteriormente.

Gostaríamos de confirmar se foi devidamente esclarecida, e se ainda resta alguma pendência por parte da CEG quanto ao referido assunto.

Atenciosamente,

AGENERSA

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

Ouvidoria

Av. Treze de Maio, 23/23º andar- Centro
Rio de Janeiro - RJ CEP: 20031-902



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-12/003.312/2013
Data 15/05/2013 Fls: 180
Rubrica ORF ID 44345604

Processo nº:	E-12/003.312/2013
Autuação:	15/05/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/2012)
Sessão Regulatória:	26 de fevereiro de 2015

VOTO

Trata-se da análise de Processo Regulatório instaurado com o fim de apurar as ocorrências abaixo citadas, devidamente relatadas de forma discriminada: **527083, 527209, 527234, 527395, 527439.**

Na referida apuração, verifico que o fundamento em comum para a penalização da Concessionária é a demora na resposta às indagações da Ouvidoria, vez que as ocorrências relatadas foram registradas e ficaram mais de 30 (trinta) dias sem resposta ou com solução insatisfatória, com base no artigo 1º, §2º, IN 19/2011.

Ressalto, ainda, que, de acordo com a instrução processual, a Concessionária demorou de 45 (quarenta e cinco) dias a quase 120 (cento e vinte) dias para apresentar as respectivas respostas, ultrapassando, em muito, o prazo regimental previsto na referida instrução normativa.

Outrossim, em que pese configurada de forma conjunta a atuação intempestiva da Concessionária em todas as ocorrências relatadas, a análise pontual de cada uma



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-12/003.312/2013

Data 15/15/2013 fls: 181

Rubrica PRB ID 4434560

delas faz-se necessária para o devido enquadramento quanto ao descumprimento do instrumento concessivo, bem como das normas regimentais, conforme segue:

1) 527083

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria, pois o Usuário verificou cobrança abusiva em sua conta de gás, causada por um vazamento constatado pela CEG.

No entanto, conforme apurado na instrução processual, a Concessionária demorou aproximadamente 68 (sessenta e oito) dias para realizar a vistoria nas instalações do cliente, quando o prazo contratual previsto para tanto é de 72 (setenta e duas) horas.

Dessa forma, conforme constatado pela CAENE (Parecer de fls.31/40), *"houve descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13 A- vistoria em instalações internas e da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

A Procuradoria (Parecer de fls.94/99), corrobora o posicionamento da CAENE, argumentando que *"a primeira reclamação da cliente foi em 28 de setembro de 2011 e que somente procedeu ao exame do medidor, conexões, ramificação e aparelhos, ou seja, vistoriou o imóvel no dia 05 de dezembro de 2011."*

2) 527209

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria em razão da discordância do Usuário com a cobrança de visita técnica realizada pela CEG.



Contudo, de acordo com a Cláusula 7ª das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, a CEG, mediante solicitação do cliente, poderá prestar o serviço de assistência técnica, mediante cobrança.

E, de acordo com o despacho da Ouvidoria¹, a gravação do atendimento prestado pela GNS informa que a referida cobrança foi negociada com a cliente, sendo assim, corroboro com os Pareceres da CAENE² e da Procuradoria³, no sentido de que "não houve descumprimento por parte da Concessionária".

No entanto, constata-se a demora na resposta às indagações da Ouvidoria, que, mais uma vez, ultrapassou o limite do razoável, pois só foi realizada pela CEG com uma demora de quase 3 (três) meses, configurando violação ao disposto na Instrução Normativa AGENERSA CODIR nº 19/2011.

3) 527234

A presente Reclamação foi registrada em 16/12/2011 em razão da má prestação de serviço pela Concessionária, pois demorou de 05/12/2011, data que a Cliente informou sobre vazamento na caixa de distribuição de gás para o prédio, até 15/02/2012, ou seja, após mais de 2 (dois) meses, para atender à solicitação, o que não se coaduna com a segurança e adequação legitimamente esperadas na prestação de serviço público essencial.

Ressalto que o prazo contratual para atendimento emergencial é de 4 (quatro) horas, e quando da oportunização da ampla defesa e do contraditório, a própria Concessionária reconheceu a demora no atendimento, afirmando que a "pendência com a Sra. Maria da Guia foi resolvida em 15/02/2012".

¹ Fls. 101.

² Fls. 31/40.

³ Fls. 94/99.



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-12/003.312/2013
Data 15/05/2013 fls: 183
Rubrica RB ID: 44345604

Insta acentuar que o serviço prestado pela Concessionária gerou transtornos, não apenas aos residentes do condomínio da Usuária, mas ao longo de toda via pública, conforme ressaltado pela CAENE⁴, e os reparos decorrentes dos buracos deixados pela obra foram arcados pelos próprios condôminos, e, embora oportunizado à Concessionária o contraditório e a ampla defesa, tais alegações não foram refutadas.

Assim, corroboro com o entendimento da CAENE, que em seu Parecer afirma que *"houve descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão."*

4)527395

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA em razão da Usuária informar um aumento brusco na fatura mensal de consumo, de quase o triplo da última conta recebida, tendo sido constatado vazamento pela equipe de emergência da Concessionária.

Conforme exposto pela CAENE (fls. 31/40), houve má prestação do serviço por parte da CEG, incorrendo em descumprimento contratual, vez que o lacre do medidor, a medida mais gravosa a ser efetuada, foi a primeira opção adotada pela Concessionária.

De acordo com o Parecer, *"a Emergência tinha a opção de pedir a cliente para fechar os registros ou até pedir a autorização para 'plugar' seus pontos de consumo, o que não foi feito. Isso resultou no lacre do medidor, pois o vazamento encontrado foi de 6l/h."*

Contudo, entendo que, apesar da divergência de valores de escapamento medidos pela Emergência da CEG e pela GST, o procedimento da Concessionária mostrou-se, na presente Reclamação, coerente com os princípios da segurança e

⁴ Fls. 104.



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-12/003.312/2013
Data 15/05/2015 fls: 184
Rubrica ORF ID 44345604

prevenção, pois na dúvida entre a medida mais gravosa ao Usuário e a segurança legitimamente esperada na prestação do serviço público de gás canalizado, a interrupção no fornecimento de gás mostrou-se o meio mais adequado ao fim maior que se pretendeu obter, qual seja, o interesse público.

Não obstante, em observância ao princípio da continuidade do serviço público essencial, a Concessionária deve ser mais diligente em seus atendimentos emergenciais, realizando todos os procedimentos recomendáveis para o caso, o que não ocorreu no caso em tela, sendo assim, conclui-se que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como o Anexo II, Parte 2, Item-13 do Contrato de Concessão.

Tal entendimento é corroborado pela Procuradoria (Parecer de fls.94/99), que além de apontar o descumprimento da IN 19/2011, afirma que *"a equipe de emergência falhou ao realizar os testes de estanqueidade, sendo assim entendo que a Concessionária não observou o seu dever de eficiência na prestação do serviço público, razão pela qual corroboro com a CAENE no que tange a inobservância à Cláusula 1º, §3º do Contrato de Concessão por parte da CEG."*

Vale ressaltar que a Ouvidoria⁵, em contato com a Usuária, foi informada de *"que foi feita aplicação de resina no cano, mas o apartamento está fechado para venda e esta proprietária não vai solicitar a religação do gás por enquanto."*

5)527439

A presente Reclamação foi registrada na Ouvidoria, em 28/12/2011, em razão do Usuário informar ter recebido faturas bem acima do valor de consumo, e, mesmo cumprindo a orientação da Concessionária, de troca do aquecedor, o valor permaneceu alto.

⁵ CI AGENRSA/OUVID Nº 022 de 23/02/2015.



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-12/003.312/2013

Data 15/05/2013 fls: 185

Rubrica DRB

1044595604

A própria Concessionária informa que apenas em 16/01/2012 foi realizada vistoria e, em 24/01/2012 constatado vazamento, através do teste de estanqueidade e o Usuário não permitiu a aplicação de resina.

Não obstante, a CAENE (fls. 61/67), aponta descumprimento contratual da Concessionária, e, baseada em um gráfico de consumo do cliente, afirma que *"há vazamento na rede interna, e que o cliente não permitiu que o reparo viesse a ser feito pela GNS, o que fez com que fosse interrompido o consumo a partir de abril de 2012"*, argumentando que *este cliente interrompeu voluntariamente o consumo de gás há alguns meses, mas deve ser advertido para a possibilidade do vazamento detectado poder aumentar, no momento que ele decidir restabelecer o consumo, após o período de interrupção.*

Em que pese o Parecer da Procuradoria (fls. 94/99), no sentido de que *"ao analisar a presente demanda, verifiquei que não existe um termo a quo para que possamos aferir se houve ou não o descumprimento do prazo para a realização de vistoria, apesar do relato do usuário militar pela perda do prazo"*, saliento que o descumprimento pode ser aferido da data do registro na Ouvidoria, pois ao efetuar a Reclamação, depreende-se que o Usuário não havia obtido tratamento adequado pela Concessionária.

Conforme se verifica da instrução processual, apenas após 19 (dezenove) dias do registro da Reclamação, a CEG realizou vistoria técnica na residência do Usuário, presumindo-se que quando da comunicação do fato ao ente regulador, a Delegatária não havia tomados as devidas providências para solucionar a presente reclamação.



Ressalto, ainda, que a Ouvidoria, em contato com o Cliente, "*respondeu que ficou insatisfeito e que pretendia entrar na Justiça*", não se manifestando sobre a solução ou não da reclamação.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 2º, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº. 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objeto do presente feito;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (considerada a data de 09/12/2011), com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527083**, conforme fundamentação constante no voto;

Art. 3º - Declarar que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527209**, conforme fundamentação constante no voto;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (considerada a data de 16/12/2011), com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa



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-12/003.312/2013

Data 15/05/2013 - Is: 137

Rubrica DRB ID 44395004

AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527234;**

Art. 5º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527395;**

Art. 6º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (considerada a data de 28/12/2011), com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527439;**

Art. 7º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de advertência, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007;

Art. 8º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de multa, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.312/2013

Data 15/05/2013 Fls: 188

Rubrica 3044395624

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº DE 26 de Fevereiro de 2015

Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/2012). – CONCESSIONÁRIA CEG.

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 **E-12/003.312/2013** por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 2º, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº. 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objeto do presente feito;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (considerada a data de 09/12/2011), com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527083**, conforme fundamentação constante no voto;

Art. 3º - Art. 3º - Declarar que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527209**, conforme fundamentação constante no voto;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da



infração (considerada a data de 16/12/2011), com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527234**;

Art. 5º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527395**;

Art. 6º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (considerada a data de 28/12/2011), com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527439**;

Art. 7º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de advertência, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007;

Art. 8º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de multa, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

pl. J. M. A.

J



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.312, 203

Data 15/05/2013 Fls: 190

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

Rubrica

(RB)

7434-604

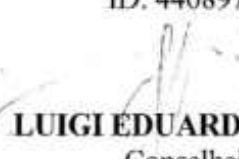
Art. 9º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Fevereiro de 2015


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

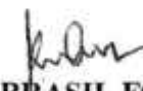
Conselheiro

ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0