



Processo nº.: E-12/020.249/2012
Autuação: 07/05/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta - Período entre 01 e 29/02/2012.
Sessão Regulatória: 31 de Março de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 58/2012, que trata das ocorrências nº 527139, 527327, 527394, 527629, 527716, 527826, 528074, 528228, 528317, 528500, 528617 e 528774, registradas há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Na comunicação interna, 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.

Visando atender satisfatoriamente as ocorrências em aberto, vários foram os ofícios expedidos à Concessionária, ao longo da instrução processual, para que a companhia tomasse ciência, apresentasse suas considerações quanto ao conteúdo dos autos, bem como solucionasse as pendências de forma satisfatória.

Ocorrência 527139:

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 13/12/11 - A cliente reclama que, há aproximadamente 8 (oito) meses, vem fazendo contato com o SAC da CEG. O fato iniciou com a constatação de que em seu ramal domiciliar havia um pequeno vazamento de gás, o que o fez ligar para o 0800 da CEG e solicitar uma vistoria para verificação do motivo. No primeiro contato foi informada de que a CEG, apesar de ser a concessionária do serviço público de distribuição de gás canalizado, ou seja, a responsável pela segurança e pela boa execução do serviço, não fazia este tipo de serviço e, que deveria fazer contato com uma empresa terceirizada, chamada "Empresa Parceira", que faria esta vistoria, mas de saída, cobraria R\$ 60,00 (sessenta reais) somente pelo deslocamento.



Apesar das ponderações feitas no sentido de que não achava razoável ter contratado com a CEG e ter que falar com uma empresa parceira para tratar de assunto desta importância, não conseguiu nada e ficou com o vazamento por alguns dias.

Relata a cliente, em 20/04/11, o problema se agravava, pois o cheiro de gás estava cada vez mais evidente, mas a orientação era de que a empresa parceira deveria ser contatada. Quando cobrou responsabilidade pelos riscos que o vazamento poderia causar, a emergência se limitou a interromper o fornecimento, sem agendar qualquer manutenção no sistema. Como o serviço seria feito por terceiros, foi contatado um técnico-gasista que resolveu prontamente seu problema com a substituição de mangueira do fogão, ao custo de R\$ 30,00. Voltou a ligar para a CEG para que restabelecessem o serviço o que foi feito no mesmo dia. Entretanto, uma solicitação de cancelamento do fornecimento foi iniciado pela CEG e, desde maio de 2011, não tem mais recebido as contas pelo consumo do gás.

Após 5 tentativas, conseguiu um protocolo onde registrou que não havia solicitado o cancelamento do fornecimento, mas sim o conserto. Ressalta três visitas de técnicos da CEG que queriam retirar o equipamento de fornecimento de gás, por isso, voltou a ligar para a Companhia para que verificassem este problema e voltassem a restabelecer a cobrança devida.

Em 13/02/12 - A CEG informa à Ouvidoria desta Agência que a situação do cadastro de cliente encontra-se normalizada no sistema e que o serviço solicitado pela cliente, de baixa de titularidade, foi devidamente cancelado. A CEG aproveitou para esclarecer que a fatura de jan/12 foi emitida após o período de baixa pendente e compreende o consumo do período a partir de maio/11 (faturas não emitidas em função do status no sistema). Salientou que a cliente está informada sobre o valor referente ao acúmulo em fatura e já está ciente que a conta poderá ser parcelada através de contato com a Central de Relacionamento.

Em 17/02/12 - A cliente confirma as informações da CEG. Ocorre que já recebeu nova conta, provavelmente referente ao mês de fevereiro/12, esta no valor de R\$ 75,20, valor este que representa mais do que 3 meses de consumo. Então, não entende o porquê deste valor elevado, se em Janeiro já tinha havido o acerto do consumo de maio/11 a dez/11, não restando mais pendências.



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-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 173

Rubrica: 436665E-E

Em **24/04/12** - A CEG informa que "(...) a fatura 02/2012 foi emitida com consumo estimado uma vez que não foi permitido o acesso ao medidor. Esclarecemos que a fatura acima foi reconsiderada para taxa mínima, porém informamos que a cliente deverá permitir o acesso ao medidor, para que não haja acúmulo de consumo como ocorreu na fatura 01/2012. Salientamos que como a fatura lá estava paga gerou um crédito no valor R\$ 49,27 que foi devolvido na fatura 04/2012 com vencimento para 22/04/2012 no valor R\$ 25,93 e ficando um saldo restante no valor R\$ 23,34. Ressaltamos que a CEG realizará a devolução da seguinte maneira:

- Em forma de crédito na próxima fatura;
- Pagamento em espécie na Tesouraria da CEG, com a apresentação dos documentos pessoais (Identidade e CPF e cópia dos mesmos que ficará retida), situada na Av. Pedro II, 68-São Cristovão, das 09:00 às 16:00h, segunda-feira a sexta-feira".

Despacho de fls. 29, 102 e 149 da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve **início em abril/2011**. Segundo a Concessionária, as faturas reclamadas (abril/11 a abril/12) foram todas recalculadas, e a **última devolução ocorreu na fatura ref. maio/12**, que venceu em 26/05/12. Em contato com a Sra. Mara Regina no dia 05/03/13, eu já havia confirmado que seu problema estava resolvido e que não havia mais nenhuma pendência junto à CEG. Além disso, enviei novo email a ela nos dias 08, 09 e 14/01/15, pedindo que confirmasse as informações acima, mas não tive retorno".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012), a Concessionária reiterou as razões já apresentadas junto à Ouvidoria da AGENERSA.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato da cliente, informando que: "(...) Observando o exposto, onde a cliente solicita visita para ser detectado o local do vazamento e a CEG indica a mesma procurar uma terceirizada para realizar a vistoria, além da solicitação de desligamento, a qual não ocorreu. A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão".

Expedido ofício AGENERSA/MF nº. 01/13 em 11/01/13, para a Concessionária apresentar suas considerações referentes à ocorrência 527139 que se encontra em aberto.



Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/020.249/2012
Data	07/05/12
Folha	444
Assinatura: J 4366656-6	

Através da DIJUR-E-121/13, a Concessionária esclarece que "(...) Conforme já informado, em abril/2011, foi solicitada baixa de titularidade por motivo de ramificação com escapamento. Na ocasião, foi agendada a retirada do medidor e a equipe, ao chegar ao local, não recebeu autorização para realizar o serviço. (...) Esclarecemos também que não verificamos nenhum contato da cliente com a Companhia para solicitação de cancelamento do serviço de retirada do medidor e regularização do cadastro. Desta forma, a situação do cadastro foi regularizada em nosso sistema e o serviço de retirada de medidor foi devidamente cancelado".

Acrescenta que "(...) que a fatura de janeiro/2011, foi emitida com acúmulo de consumo desde abril/2011 (última fatura emitida para o imóvel), até o acerto do cadastro. (...) Assim, a fatura fevereiro/2012 foi recalculada para consumo de taxa mínima, pois a mesma havia sido emitida por estimativa, uma vez que o leiturista não teve acesso ao medidor. Entretanto, como a fatura já constava como paga, foi gerado um crédito no valor R\$ 49,27, que foi abatido nas faturas de abril e maio/2012". Por fim "(...) Aproveitamos para esclarecer que as faturas de março e abril/2012 foram emitidas no valor de taxa mínima, de acordo com a leitura de substituição do medidor. (...) Assim, concluímos que consta em nosso sistema que todas as faturas foram pagas. A fatura de Janeiro/2012 que constava acúmulo de abril/11 a janeiro/12 (período em que a cliente estava com baixa pendente e por isso o sistema não gerava as faturas), também foi paga. Não constando assim, mais nenhuma reclamação da cliente em nosso sistema após essa data".

Ocorrência 527327:

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 22/12/11 - O Sr. Rubens solicitou a religação de gás em sua residência e foi informado por um técnico da CEG da existência de um vazamento em suas instalações. Não concordou com o orçamento apresentado e entrou em contato com uma empresa terceirizada para fazer o orçamento do reparo. Solicitou um laudo do técnico da CEG com a confirmação do vazamento, mas se negaram a fornecer e alegam que o apartamento ficou fechado por mais de dois anos, por isso foi retirado o relógio.



Em **08/02/12** - A CEG informa a Ouvidoria que "(...) de acordo com informações da área responsável, as exigências foram cumpridas pelo cliente em 12/01/2012. No dia seguinte, em inspeção para colocação em carga realizada em 13/01/2012, e também no dia 20/01/2012, o cliente estava ausente. Aproveitamos para esclarecer que na última visita em 31/01 o cliente não permitiu o acesso do técnico (...) porque não teria ficado satisfeito com o trajeto da tubulação de gás e ainda discutiria o tema com a empresa particular. Assim que a obra estiver concluída de forma definitiva o cliente poderá agendar nova visita".

Em **17/02/12** - O cliente explica a Ouvidoria da AGENERSA que as informações não procedem, visto que tem um documento de vistoria feita pela empresa TECHGAS em 13/01/2012 que menciona várias irregularidades impedindo o religamento do gás, tais como o não atendimento à distância mínima de 20 cm de instalações de outra natureza, nem a abertura para ventilação na cabina de medição. O funcionário deixou a obra inacabada. Esclarece, ainda, que outra empresa (BRAÇOS) restabeleceu os pontos de gás da cozinha e o aquecimento de água para o banho. A instalação foi feita somente até a cozinha. Mas relata como grande problema o valor pelos serviços de R\$2.000,00. Solicitou um laudo e recibo para o serviço contratado e o funcionário se negou a fornecê-los.

Após a pesquisa, foi informado pela CEG que os primeiros 35m de instalações são fornecidos gratuitamente (em dezembro de 2011), portanto o valor devido, deveria ser apenas da instalação restante, que nenhum laudo foi feito (10/02/2012), foi medida a distância de 25m. A empresa alega que o funcionário foi demitido, e que não responde pelo acordo feito com ele.

Em **24/04/12** - A CEG responde à Ouvidoria que "(...) após vistoria no imóvel, em 20/3, o medidor de gás foi instalado e o fornecimento liberado: **"REALIZADO TESTE DE ESTANQUEIDADE, REALIZADO CONVERSÃO E INSTALAÇÃO DE FOGÃO MASTER PLUS 4+1, PONTO DE AQUECEDOR PLUGADO SEM APARELHO E NA RAMIFICAÇÃO ANTIGA, NOVA RAMIFICAÇÃO APENAS PARA O PONTO DO FOGÃO. CLIENTE ORIENTADA SOBRE AS DICAS DE ECONOMIA. Lembramos que as exigências informadas pelo cliente na SNS são de responsabilidade do mesmo e que, atualmente, a CEG não realiza a construção de nova 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 nº <u>E-12/020-249/2012</u>
Data <u>07/05/12</u> Fls.: <u>146</u>
<u>21366656-6</u>

Despacho de fls. 29, 102 e 149 da Ouvidoria desta Agência, informando, em suma, que:
"(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em dezembro/2011. Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação do cliente foi em 02/12/2011, e a instalação do medidor ocorreu no dia 20/03/12. Em contato telefônico com o cliente no dia 27/11/12, eu já havia confirmado que não havia mais nenhuma pendência junto à CEG. Além disso, enviei novo email a ele no dia 08/01/15, pedindo que confirmasse as informações acima, e recebi a resposta, em 09/01/15, de que estava tudo resolvido".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012 e DIJUR-E-1574/2012), a Concessionária reiterou as razões já apresentadas junto à Ouvidoria desta Agência.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que: *"(...) A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão".*

Ocorrência 527394:

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 26/12/11 - A cliente relata que foi oferecido um serviço por telefone no valor de R\$15,00 (quinze reais) para avaliar as instalações na sua residência, pois sua conta está oscilando. Foi orientada pelo técnico da Empresa GNS da necessidade de fazer algumas modificações, mas não aceitou o orçamento. Informa que assinou um documento cancelando qualquer serviço. Referente à conta do mês 11/2011, nela vem a cobrança dos R\$15,00 (quinze reais). No dia 21/11, entrou em contato com a CEG para solicitar a retirada da cobrança e foi orientada a entrar contato com a Empresa GNS. Informaram que enviariam para a Ceg o cancelamento do serviço, mas a conta ref. ao mês 12/2011 veio acrescida do valor. Solicita a esta agência providências e solução do problema. Deseja o ressarcimento do valor pago.

Sc.



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-12/020-249/2012
Data	07/05/12
Fis.	177
Estado do Rio de Janeiro	
4566658-6	

Em 13/02/12 - A CEG responde à Ouvidoria que "(...) a GNS é uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizada. (...) Assim, em deferência ao usuário e a AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente. (...) Informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: "O plano foi cancelado, mas não será realizada a devolução do que já foi cobrado, uma vez que o cliente foi orientado sobre o procedimento ao entrar em contato com o atendimento de empresa GNS. Além disso, em relação à cobrança realizada no mês 12/011, a mesma é devida, — o cliente solicitou o cancelamento após o faturamento do plano".

Em 13/02/12 e 18/04/12 - A Ouvidora desta Agência solicita à CEG o envio da escuta da gravação do atendimento em que o cliente concorda com o plano de cobrança. Novos despachos da Ouvidoria desta Agência (fls. 29, 102 e 149) informando, em suma, que "(...) Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação da cliente foi em 21/11/11, e a solução do problema, com a devolução das cobranças da GNS, ocorreu na fatura ref. julho/2012, que venceu em 19/08/12. (...) Entrei em contato telefônico com a Srª Natália Maria no dia 27/11/12 e confirmei que tudo foi resolvido e não há mais nenhuma pendência junto à CEG".

Em suas considerações, (DIJUR-E-1507/2012), a Concessionária reiterou as razões já apresentadas junto à Ouvidoria desta Agência e acrescenta que a empresa GNS cancelou a cobrança do valor de R\$ 15,00 nas faturas de novembro e dezembro/2011, porque a empresa não conseguiu recuperar a gravação do atendimento, que comprovava a contratação do serviço, esclarecendo que a devolução do valor será realizada em forma de crédito na próxima fatura de fornecimento.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.



Ocorrência 527629 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 06/01/12, na qual o cliente relata da solicitação para a instalação de um aquecedor, porém, no dia agendado (04/01/12), a CEG não foi até o local. Ficou aguardando até o horário estipulado (18:30) e, no dia seguinte, sua filha de 12 (anos) recebeu uma ligação, mas não pegou o número do telefone. Após o acontecido, recebeu uma ligação agendando para o dia 10/01/12, mas acha um absurdo ter que esperar esta data para sua instalação. Solicita providências quanto ao seu caso, pois necessita que seja instalado logo.

Em 10/02/12 - Em resposta, a CEG informa à Ouvidoria sobre o atendimento relatado, através do protocolo 2463257572 que se refere à empresa Gás Natural Serviços, uma empresa privada e independente, esclarece que sempre que há uma reclamação na AGENERSA sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses do usuário de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado.

Em 16/02/12 - O cliente insatisfeito declara para Ouvidoria da AGENERSA que ainda não está com seu aquecedor devidamente em funcionamento. Primeiramente, foi agendada uma visita de um representante da empresa para ser efetuada a venda do aquecedor para a visita técnica para instalação, a vendedora não apareceu e declarou junto à empresa que não tinha ninguém no apartamento, sendo que o mesmo encontrava-se em obra com os pedreiros e o porteiro do edifício. Agendado uma 2ª data e o local foi aprovado. Foi detectada a necessidade de um pressurizador, o que gerou uma nova despesa (R\$320,00), não foi declarado na visita inicial que poderia ter a necessidade de um novo produto e que a necessidade do mesmo seria responsável por um novo gasto. O aquecedor foi instalado de forma parcial, onde ocorreram alguns erros na instalação, como a existência de um vazamento de gás, que foi reclamada no mesmo dia, e apesar da revisita do técnico da empresa, o mesmo ainda permanece.

No dia 10/02 foi agendada a visita para colocar o equipamento em funcionamento, que não ocorreu e ficaram de retornar no dia seguinte, porém não foram. Solicita orientação para o cancelamento dos serviços contratados junto a essa empresa, em virtude de não ter ainda o produto funcionando, considerando também que existe um possível vazamento de gás no meu banheiro (mínimo). Relata sua preocupação com a segurança de sua família.



Segundo relato do cliente, foram efetuadas diversas ligações para a empresa, tendo o mesmo sido atendido de forma unilateral, ou seja, colocando sempre o cliente em segundo plano. Em prosseguimento, informa que a compra do produto foi efetuada em decorrência de ter sido um produto vinculado à CEG, acreditando que seria atendido de forma séria e com a devida atenção. Por isso resolveu constatar-la. Agradeço a atenção e aguardo uma breve solução para o problema.

Despacho de fls. 29, 102 e 149 da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação do cliente foi em 29/12/11, e a solução do problema, com a instalação do aquecedor pela GNS, ocorreu no dia 13/02/12. Em email do dia 04/05/12, cliente já havia confirmado que o problema estava solucionado. Além disso, enviei novo email a ele nos dias 08, 09 e 14/01/15, pedindo que confirmasse as informações acima, mas não tive retorno".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012 e DIJUR-E-1574/2012) a Concessionária reiterou as razões já apresentadas junto à Ouvidoria desta Agência.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que "(...) Tendo em vista que os laudos apresentados pela Concessionária mostram que a ordem de serviço é da mesma e a área responsável pela realização de tal serviço é a GNS, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão".

Ocorrência 527716 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 12/01/12- A Srª. Michele, de uma administradora de condomínios, empresa Laws e Sons, entrou em contato com a CEG para verificar o nome do cliente referente à matrícula 25006657 e foi informado de que esta matrícula não existe. Mandou seu funcionário na loja da CEG, que também foi informado a mesma coisa.

Segundo o banco, essa matrícula está sendo debitada desde 1998, porém, como a CEG não informa quem é o cliente na empresa, não tem como verificar o referido cliente na matrícula. Deseja saber quem seria este cliente, pois continua sendo debitado no extrato, e está sendo cobrado o valor de R\$28,51 (vinte e oito reais e cinquenta e um centavos) na fatura de Janeiro, em débito automático. Solicita saber a procedência desta cobrança, pois nem a CEG consegue identificar.



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-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fis.: 180

Assinatura 4366656-6

Em 25/04/12, 31/01/12 e 06/02/12 - A Cliente entrou em contato com a CEG para saber a resposta do seu problema, que já passou do prazo para uma solução, tendo sido informada do e-mail da Ouvidoria da Agência.

Em 27/02/12 - Cliente Informa a CEG o nº da AG. 3002-3 C/C 94400-9 BANCO (237) BRADESCO (LOWNDES&SONS) e a Matrícula é 25006657, que não consegue identificar.

Em 04/05/12 - A CEG responde à Ouvidoria da AGENERSA que "(...) ainda não obtivemos posição do Banco Bradesco sobre os arquivos solicitados para verificar se existe outro cliente, além do 1159, cadastrado em Débito Automático na conta corrente do cliente. Porém, podemos afirmar que o Débito Automático referente ao cliente 1159 foi realizado pelo próprio banco Bradesco".

Despacho de fls. 29, 102 e 149 da Ouvidoria desta Agência, informando, em suma, que "(...) Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação da cliente foi em 11/01/12, mas a Ouvidoria da Ceg fechou a ocorrência antes da solução do problema, sob a alegação de que o assunto passaria a ser tratado pelo jurídico da Companhia. Em contato telefônico com a cliente em 05/03/13, eu já havia sido informada de que, embora não estivesse mais havendo a cobrança em débito automático da matrícula nº25006657, a Ceg ainda não tinha lhe esclarecido o ocorrido, nem tinha havido qualquer ressarcimento dos valores debitados anteriormente. Em contato telefônico com a cliente novamente em 15/01/15, fui informada de que ela trocou de setor na Companhia e não tem mais informações a respeito do assunto".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando "(...) A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão".

Expedido ofício AGENERSA/MF nº. 01/13 em 11/01/13, para a Concessionária apresentar suas considerações referente a ocorrência 527716 que se encontra em aberto.



Conforme DIJUR-E-121/13, a Concessionária informa que "(...) o número de cliente sinalizado não existe e que a tentativa de solução poderia ocorrer através do banco mas para tanto, seria necessário o envio de número da agência e da conta corrente do cliente debitado, já que pelo endereço informado, também não foi possível obter informações. Nenhuma informação adicional foi enviada pela AGENERSA com os dados bancários do reclamante. Assim, entendemos que a cliente deverá verificar junto ao seu banco para que eles a informem a que se refere essa cobrança".

Ocorrência 527826 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 16/01/12 - O Cliente reclama da CEG, pois desde que foi feita a instalação no início do ano de 2007, sua tubulação externa, do quadro até sua residência, encontra-se muito rente ao chão. Relata que, ao verificar nas normas de tubulação, o nível seria de no mínimo 40 cm, fato que não confere no local. Ao entrar em contato com o SAC/CIA, foi informado de que teria que realizar o serviço particular, fato que não concorda.

Em 26/01/12 - REITERANDO A OCORRÊNCIA 527826 - Cliente informa que a tubulação de gás cruza com a de energia, acrescenta que este serviço foi executado pela Empreiteira contatada pela CEG.

Em 30/01/12 e 01/02/12 - REITERANDO A OCORRÊNCIA 527826 - Cliente reclama da demora na solução do seu problema, informa que quer fazer obra na sua residência e precisa verificar a resposta da CIA.

Despacho de fls. 29, 102 e 150 da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação do cliente foi em 16/01/12, mas a Ouvidoria da Ceg fechou a ocorrência antes da solução do problema, sob a alegação de que o assunto passaria a ser tratado pelo jurídico da Companhia. Em contato telefônico com o cliente no dia 27/11/12, eu já havia confirmado que tudo foi resolvido e que não havia mais nenhuma pendência junto à Ceg".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012) a Concessionária reiterou as razões já apresentadas junto à Ouvidoria desta Agência.



A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que: - Ocorrência nº 527826 - "(...) A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item-13-A, vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão".

Ocorrência 528074 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em **30/01/12** - A Cliente reclama da CEG, pois solicitou religação no dia 03/01/2012, porém a vistoria foi realizada somente no dia 25/01, após entrar em contato com a CIA inúmeras vezes. Ressalta que marcaram visita no dia 28/01, ligou para a CIA 5 vezes para verificar o motivo da demora, e somente às 16:42h a atendente entrou em contato para informar que devido a um problema no veículo do técnico a visita foi cancelada.

Em **10/02/12** - A CEG responde a Ouvidoria da AGENERSA 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 30/01/12".

Despacho de fls. 29, 102 e 150 da Ouvidoria desta Agência, informando, em suma, que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 03/01/2012. Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação foi feita em 03/01/2012 e a instalação do medidor ocorreu no dia 30/01/12. Não conseguiu contato telefônico com a cliente, que também não tem email cadastrado".

Em suas considerações, a Concessionária reiterou suas razões, informando que "(...) antes da liberação do fornecimento de gás, a CEG efetua uma vistoria na residência e um teste de estanqueidade na tubulação do imóvel. Sempre que as instalações se apresentarem em desacordo com as normas técnicas vigentes ao RIP (Regulamento de Instalações Prediais), deverão ser providenciados pelos clientes, os reparos e adequações necessárias que garantam a utilização segura dessa instalação. (...) Esclarecemos que, em 30/01, o fornecimento de gás foi liberado para a cliente por estar de acordo com as normas de segurança estabelecidas pelo RIP (Regulamento de Instalações Prediais)". Acrescenta que "(...) por medidas de segurança, é necessário que no mínimo a cada 2 anos, o cliente realize uma vistoria nas instalações, ambientes e equipamentos a gás".



A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que "(...) A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, Anexo II, Parte 2, Item-13-A, corte /religação; vistoria de instalação interna, todos do Contrato de Concessão".

Ocorrência 528228 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 03/02/12 - A Cliente reclama da CEG, pois adquiriu um imóvel e todos os vizinhos utilizam normalmente o gás. Ressalta que sua 1ª solicitação de instalação de gás foi no dia 06/12/2011, até o aquele momento não foi executado o serviço. Acrescenta que, quando entra em contato com a CIA, recebe a informação de que sua solicitação está em andamento, porém quer que esta instalação seja feita antes do término da obra para que não seja preciso refazer o serviço.

Em 13/04/12 - A CEG responde a Ouvidoria que "(...) há a necessidade de construção de ramal externo e a previsão para execução é maio de 2012". Na mesma data foi solicitada pela Ouvidoria da AGENERSA informações detalhadas do histórico dos atendimentos/serviços prestados para este imóvel (data da solicitação do cliente, data da 1ª vistoria, data do pedido de licença junto à Prefeitura)".

Em 04/05/12 - A CEG responde a Ouvidoria que "(...) que a primeira solicitação de instalação de gás foi em 12/2011 e de acordo com o setor responsável, a data de recebimento do estudo para viabilidade para execução do ramal foi realizado no dia 3/3/2012 com previsão para Maio de 2012 (...) e está sendo providenciado o licenciamento desta obra".

Despacho de fls. 29, 102 e 150 da Ouvidoria desta Agência, informando, em suma, que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 06/12/2011. Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação foi feita em dezembro/2011 e a instalação do medidor ocorreu no dia 15/06/12. (...) em contato telefônico com a Srª. Angela de Jesus e confirmei que tudo foi resolvido e que não há mais nenhuma pendência junto à CEG".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012) a Concessionária reiterou as razões já apresentadas à Ouvidoria desta Agência.



A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que "(...) A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e o Anexo II, Parte 2, Item-13-A, execução de ramal, ambos do Contrato de Concessão".

Ocorrência 528317 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 07/02/12 - Cliente comunica que "(...) a concessionária CEG está fazendo obras na Rua Conde de Bonfim esquina com as ruas Carmela Dutra e a Marquês de Valença. Acho que essa obra vai ser toda a extensão da Rua Conde de Bonfim, porque eles estão indo em direção à Rua Alzira Brandão. Esta obra da CEG está acontecendo há mais de 02 meses. Além da obra, temos que conviver com o barulho das furadeiras o dia todo. Os empregados estão furando o asfalto e as calçadas. O asfalto depois não está sendo repostado, apenas colocam cimento. As calçadas estão sendo remendadas e as que usam pedras portuguesas estão sendo colocadas de qualquer maneira".

Em 24/04/12 - A CEG responde a Ouvidoria que "(...) A reposição foi realizada no fim de dezembro/2011, (...) que essas informações constam na resposta aos Ofícios CAENE 001/2012 e CAENE 273/11".

Despacho de fls. 29, 102 e 150 da Ouvidoria desta Agência, informando em suma, que "(...) Segundo a Concessionária, a reposição do asfalto, após a realização das obras, foi concluída no final de dezembro/2011. Contudo, a 1ª solicitação do Sr. João Alberto não foi localizada no sistema da Companhia, por ser denúncia de um não cliente, o que é tratado internamente como um "atendimento genérico". Em contato telefônico com o cliente no dia 27/11/12, eu já havia confirmado que estava tudo resolvido e que não havia mais nenhuma pendência junto à CEG. Além disso, enviei novo email a ele nos dias 08 e 09/01/15, pedindo que confirmasse as informações acima, e recebi a resposta, em 11/01/15, de que foi tudo resolvido logo após sua reclamação".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012) a Concessionária reiterou as razões já apresentadas à Ouvidoria 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-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 185

Rubrica: 4366656-6

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Ocorrência 528500 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 15/02/12 - "(...) Cliente reclama da CEG, pois houve instalação do seu relógio há 3 anos, quando iniciou fissura no seu muro, que há 6 meses aumentou. Relata que entrou em contato com a CIA para verificar o seu muro, porque, além do relógio, a tubulação está na parte externa, e não embutida, e está muito preocupada com risco de explosão, que informaram que não é de sua competência. Foi orientada pela própria CIA a contatar a GNS, porém só fazem vistoria de encanamento. Solicita providências".

Em 20/04/12 - A CEG responde a Ouvidoria que "(...) A área responsável entrou em contato com o cliente e informou que fará o reparo em 19/4, conforme o agendamento com o cliente".

Despacho de fls. 29, 102 e 150 da Ouvidoria desta Agência, informando, em suma, que "(...) Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação da cliente foi no dia 06/02/12, e a solução do problema, com a realização dos devidos reparos, ocorreu em 21/04/12".

Acrescenta a Ouvidoria desta Agência que (...) Enviei email à Sra. Rosa Helena, que me confirmou que o problema foi devidamente solucionado e que não há mais nenhuma pendência junto à CEG".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012), a Concessionária reiterou as razões já apresentadas, informa que, de acordo com o setor responsável, os reparos foram concluídos no dia 21/04 e acrescenta que entrou em contato com a cliente e o mesmo demonstrou estar satisfeito com o atendimento.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º 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 nº E-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 186

Rubrica: 4366656.6

Ocorrência 528617 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 23/02/12 - "(...) Cliente reclama da CEG, pois informa que houve solicitação de vistoria dia 03/02/2012 para instalação de gás no Condomínio (CNPJ 02852414000174). Ressalta que foi orientada aguardar até 120 dias, reclama da demora para ser feita avaliação do local. Solicita providências".

Em 09/04/12 - A CEG responde a Ouvidoria que "(...) O medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 7/3/2012. Como é um cliente Pessoa Jurídica, houve a necessidade da assinatura de contrato de fornecimento o que só ocorreu em 5/3. RESPOSTA CLIENTE: Ok. muito Grata Leila".

Despacho de fls. 29, 102 e 150 da Ouvidoria desta Agência, informando, em suma, que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 03/02/2012. Segundo a Concessionária, a instalação do medidor ocorreu no dia 07/03/12. Em email do dia 09/04/12, cliente confirmou as informações da Ceg".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012), a Concessionária reiterou as razões já apresentadas junto à Ouvidoria desta Agência.

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, concluindo pelo descumprimento contratual relativo ao Anexo II, Parte 2, Item-13-A, execução de ramal em redes de distribuição já existentes, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º.

Ocorrência 528774 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 28/02/12 - Cliente reclama que "(...) Em julho passado notei que minha conta vinha aumentando mês a mês. Daí, entrou em contato com a CEG pedindo a verificação deles, já que nada no apartamento tinha sido alterado para que houvesse essa mudança".



Ressalta que "(...) Nada foi encontrado, mas pediram que mudasse o fogão, que já era velho, e assim foi feito. Foi chamada a firma que trabalha com a CEG haja vista que disseram que tinha problemas no aquecedor do banheiro. (...) Foi dado um orçamento de ± R\$2.000,00 (dois mil reais). "(...) Estou tentando talvez colocar um chuveiro elétrico, por enquanto me pareceu mais barato... (...) Tenho pedido diversos orçamentos. Liguei para a firma que presta serviços para a CEG e me disseram que tenho que pagar novamente R\$180,00 (cento e oitenta reais) para eles virem prestar o serviço ou darem novo orçamento, achei um absurdo... (...) Disseram que me deram 30 dias para aceitar o orçamento. Não me alertaram nada disso na época... (...) Mandei um email também para a CEG. Recebi uma cada da CEG dizendo que, em 72 horas, vai cortar o meu gás. (...) Solicitei à CEG me explicar por que minha conta tinha aumentado tanto, (...) quase o dobro. Foi mandada uma equipe, que não verificou externamente nada. Daí ter sido contratada uma empresa conveniada da CEG para verificar dentro da minha casa o que poderia ser. Troquei o fogão como pediram. (...) Valor das contas: fevereiro de 2010- R\$ 32,63; novembro de 2010 - R\$69,76; fevereiro de 2011 - R\$69,17; março de 2011 - R\$92,29; maio de 2011 - R\$102,30; setembro de 2011 - R\$107,75; fevereiro de 2012. R\$97,27".

Em 20/04/12 - A CEG responde à Ouvidoria sobre o atendimento realizado que "(...) se refere à empresa Gás Natural Serviços (...) uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA".

Ainda "(...) sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente. No entanto, desde já ressaltamos, 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. (...) A resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: "Foram enviadas três cartas para a residência da cliente nas seguintes datas: 1ª Carta: 07/11/2011; 2ª Carta: 16/12/2011 e 3ª Carta: 16/01/2012".



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls. 188

Subeitemo: 43EEEE5E6

Despacho de fls. 29, 102 e 150 da Ouvidoria desta Agência, informando, em suma, que "(...) Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação da cliente foi no dia 23/01/12, e o ambiente permanece com exigências até hoje. Em contato telefônico com a cliente no dia 05/03/13, eu já havia sido informada de que não havia mais pendências junto à CEG, já que ela decidiu trocar seu aquecedor a gás por um chuveiro elétrico, e assim resolveu seu problema".

Em suas considerações (DIJUR-E-1507/2012), a Concessionária informa que "(...) De acordo com a informação repassada pela empresa GNS, em julho/2007 a empresa esteve na residência da cliente e apontou as seguintes inadequações: INEXISTENCIA DE VENTILAÇÃO SUPERIOR, CHAMINÉ INADEQUADA. (...) Na época, foi oferecido orçamento para a execução do serviço, mas não foi aprovado pela cliente".

Acrescenta que "(...) Em 2/1/2012, em nova vistoria no imóvel, as exigências permaneciam. Por isso, foi agendado para o dia 27/1/2012 o fechamento do fornecimento, mas a cliente não permitiu: CLIENTE PERLA NÃO PERMITIU O FECHAMENTO E AFIRMA JÁ TER RESOLVIDO METADE DAS EXIGÊNCIAS". Por fim, informa que "(...) Será necessário realizar nova vistoria (com o custo de R\$ 180,00) no imóvel para saber se a cliente realmente cumpriu ou não as exigências".

A CAENE ofereceu seu parecer após análise do relato do cliente, informando que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Expedido ofício AGENERSA/MF nº. 01/13 em 11/01/13, para a Concessionária apresentar suas considerações referente a ocorrência 528074 que se encontra em aberto.

Conforme DIJUR-E-121/13, a Concessionária reitera a informação anteriormente prestada e esclarece que "(...) de acordo com as informações prestadas pela GNS à cliente permanece com exigência até hoje. Desta forma, restando esclarecidos os fatos, e exaurida a finalidade do presente processo, uma vez que se pode constatar o esforço empreendido por esta em solucionar todos os casos, e ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes e ao contrato de Concessão, solicita a Concessionária, como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção".



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 Especial

Processo nº E-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 139

Rubrica: L 4366656-6

Finalizado o conteúdo resumido das reclamações, registro o parecer da nossa Procuradoria, que concluiu em relação a todas as ocorrências que "(...) *Conforme conjunto de documentos acostados aos autos, que comprovam os fatos narrados nas Ocorrências objeto deste processo, corroboro com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais previstos no Anexo II do Instrumento Contratual, tanto pela demora no atendimento da solicitação do usuário, quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria da Agenersa. (...) A Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, em sua cláusula 1º, § 3º, e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência". Por fim, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA N.º 001/2007*".

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
ID 4356807-6



Processo nº.: E-12/020.249/2012
Autuação: 07/05/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta - Período entre 01 e 29/02/2012.
Sessão Regulatória: 31 de Março de 2015

VOTO

O presente Processo Regulatório foi iniciado em razão das ocorrências nº 527139, 527327, 527394, 527629, 527716, 527826, 528074, 528228, 528317, 528500, 528617 e 528774, registradas sem resposta há mais de 30 dias (período entre 01 e 29/02/2012), 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 AGFNERSA, data da solução e o atraso na resolução do pedido do cliente.

Ocorrência	Motivo / prazo contrato	Solicitação à Concessionária	Reclamação na Ouvidoria	Solução	Atraso considerado
527139	Vazamento de gás, vistoria de instalações internas / 72 horas	Abril de 2011	13/12/2011	26/05/12	12 meses

Assinatura



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado da Casa Civil

Rubrica: 4366656-6

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

527327	Religação de Gás, solicitação de laudo / 24 horas	Dez. de 2011	22/12/2011	20/03/12	2 meses
527394	Reclamação de fatura, cobrança indevida/ 72 horas	21/11/11	26/12/2011	19/08/12	8 meses
527629	Instalação de aquecedor, serviço de assistência técnica / 48 horas	29/12/11	06/01/12	13/02/12	+ que 1 mês
527716	Reclamação de fatura, informações de conta/ 72 horas	11/01/12	12/01/12	05/03/13	13 meses
527826	Vistoria de instalações internas/ 72 horas	16/01/12	16/01/12	27/11/12	10 meses
528074	Religação de Gás / 24 horas	03/01/12	30/01/12	30/01/12	- que 1 mês
528228	Execução de ramal / 30 dias	06/12/11	03/02/12	15/06/12	5 meses
528317	Obras em via pública / reposição de asfalto	29/11/11	29/12/11	30/12/11	- que 1 mês
528500	Vistoria de instalações internas / 72 horas / Reparos em instalação de medidores	06/02/12	15/02/12	21/04/12	2 meses
528617	Colocação de medidores / 24 horas	03/02/12	23/02/12	07/03/12	+ que 1 mês
528774	Reclamação de fatura - cobrança indevida/ 72 horas	23/01/12	28/02/12	05/03/13	13 meses

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 em todas as ocorrências descumprimento contratual, tanto em relação ao prazo de atendimento à Ouvidoria quanto ao prazo estabelecido na parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão, Cláusula Primeira, Parágrafo 3^o e caput da Cláusula Quarta², pela Concessionária.



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 Especial

Processo nº E-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 192

Assinatura: 4366656-E

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.

Após prestar informações a respeito das ocorrências, em síntese a Concessionária esclarece que *"(...) os questionamentos foram aclarados, sendo certo que inclusive consta dos autos ratificação pela própria AGENERSA de que a Concessionária emvidou esforços a fim de diminuir o número de respostas com "Soluções Não Satisfatórias", o que foi mantido e incorporou a realidade do proceder da CEG nos dias atuais"*.

Por isso, pugna (...) *por uma análise cum grano salis³ dos procedimentos adotados pela CEG a fim de que com a observância do diligente tratamento dispensado, seja promovido o arquivamento do processo (...) sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor"*.

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. *80.*

"§ 3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIO procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo os princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas".

"CLÁUSULA QUARTA- OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizado e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados".

³ Como um grão de sal



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 Civil
Processo nº E-12/020-249/2012
Data 07/05/12 193
Rubrica: 4366656 E

Ademais, equivocou-se, mais uma vez, a Concessionária em relação aos argumentos invocados 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.

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 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de abril de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IVⁱ e 17, inciso VIⁱⁱ, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527139**.



II - 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, considerada aqui o mês de dezembro de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527327**.

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de novembro de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527394**.

IV - 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, considerada aqui o mês de dezembro de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527629**.

V - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527716**.



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-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 195

Rubrica: 24366656-6

VI - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527826**.

VII - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528074**.

VIII - 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, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528228**.

IX - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528317**.

X - 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, considerada aqui o mês de fevereiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528500**.



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-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 196

Assinatura: 436807-6

XI - 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, considerada aqui o mês de fevereiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528617**.

XII - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528774**.

XIII - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência para cada ocorrência, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I^{III}, da Instrução Normativa n.º 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 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 advertência**.

XV - 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**.

É o voto.

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 Estadual

Processo nº E-12/020.249/2012

Data 07/05/12 Fís. 197

Rubrica: 4366656-6

i "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:

I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços. (...)

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos".

ii "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:

(...)

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 de atendimento".

iii "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:

(...)

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-12/020-249/2012

Data 07/05/12 Fls.: 198

Publicação 24366E5E-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2498, DE 31 DE MARÇO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIAS CEG COM
MAIS DE 30 DIAS SEM RESPOSTA - PERÍODO ENTRE
01 E 29/02/2012.**

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-12/020.249/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de abril de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527139**.

Art.2º - 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, considerada aqui o mês de dezembro de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527327**.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de novembro de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527394**.

(Assinaturas manuscritas)

Art.4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco centésimos milésimos por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de dezembro de 2011, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527629**.

Art.5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527716**.

Art.6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527826**.

Art.7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528074**.

Art.8º - 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, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528228**.

Art.9º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528317**.



Art.10º - 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, considerada aqui o mês de fevereiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528500**.

Art.11º - 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, considerada aqui o mês de fevereiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528617**.

Art.12º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de janeiro de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528774**.

Art.13º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência para cada ocorrência, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula Quarta e Cláusula Décima todas 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.14º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, 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 advertência**.

Art.15º - 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**.

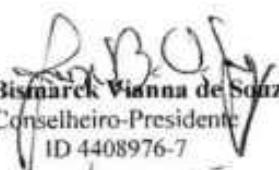
Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020 249/2012

Data 07 / 05 / 12 Fls.: 201

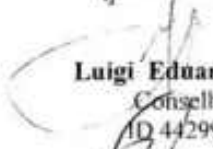
Art.16º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. 2 4366656-6

Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.


José Bismarck Vianna de Souza

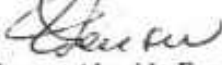
Conselheiro-Presidente

ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi

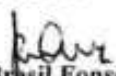
Conselheiro

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