



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

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

Serviço Público Estadual
PROCESSO N.º E-12/020.700/2012
Data 03/12/12 P. 176
Redator: Ruyton ID 4345648-0

Processo n.º: E-12/020.700/2012
Autuação: 03/12/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registrada na ouvidoria com mais de 30 dias, período entre 01 e 30/09/2012.
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N.º. 58/2012, que trata das ocorrências n.º 530072, 532037, 532332, 532393, 532447, 532448, 532454, 532557, 532677, 532747, 532749, 532834 e 532869, 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 às 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 530072:

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 14/05/12 - Cliente reclama dos serviços prestados pela empresa terceirizada ENGETENK, indicada pela CEG. Reclama, ainda, do alto valor de sua conta de gás sem justificativa. Informa que reside no apartamento há aproximadamente 2 anos e a primeira reclamação foi realizada no início do ano de 2011, quando notou que a sua conta vinha em um valor considerado exorbitante para uma pessoa que trabalha o dia todo e que só utiliza o aquecedor para o banho. A CEG foi chamada e disse que não havia nada de errado com o valor. Sem tempo para recorrer a outras instâncias, continuou pagando cerca de R\$ 90,00 por mês, quando, no início de 2012, fez nova reclamação. Neste momento, a CEG informou que não fazia esse tipo de serviço, por isso indicou a referida empresa terceirizada.



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Assinatura: [assinatura] ID 1315648-0

Além da conta, havia um problema no aquecedor, o mesmo não estava acionando, logo a água não esquentava. Desta forma, comenta ser mais um motivo para a redução da conta, visto que se encontrava tomando banho frio, porém isto não ocorreu, a conta permaneceu variando de R\$ 90,00 a R\$ 96,00. Em março de 2012, entrou em contato com a ENGETENK e foi obrigada a fazer um plano no valor de R\$ 180,00, parcelado em conta, o qual lhe daria direito a 3 visitas de um técnico. Os serviços seriam pagos através de uma cobrança específica para a necessidade verificada pelo técnico. Agendou, então, a primeira visita, explicando os 2 problemas: não funcionamento do aquecedor e cobrança indevida na conta de gás, o que deveria ser verificado através de teste na tubulação.

Relata que o técnico da terceirizada compareceu em sua residência, em 14/03/12, e disse que não poderia verificar a tubulação e que teria que agendar outra visita para esta finalidade. Verificou o aquecedor e apresentou um orçamento indicando a necessidade da troca do diafragma. Além disso, sugeriu o corte da porta da cozinha, fato que o cliente não considerou obrigatório, visto que, na ocasião em que se mudou para o apartamento - Junho/10 -, os técnicos da CEG vieram ao apartamento e indicaram as alterações necessárias para o religamento do gás.

Comenta que, na época, teve que efetuar um corte na janela e trocar um cano de escape do aquecedor, não tendo sido necessário corte de porta. Entrou em contato com o serviço novamente e agendou outra visita para verificação da tubulação. Após duas semanas, um técnico veio à sua residência e informou que o agendamento não teria sido feito por esse motivo.

Relata que sua mãe estava no local aguardando desde às 8h30 ("Já eram 17h30 quando ele chegou, sendo que eu havia pedido preferência para atendimento no horário da manhã"), solicitou rapidamente o cancelamento da visita. Ligou para a central de atendimento da ENGETENK por volta de umas 4 vezes pra tentar reclamar do procedimento incorreto e, além de ligações desligadas, não conseguiu falar com a Supervisora Tuany, pois a mesma encontrava-se sempre em reunião.

Em prosseguimento, fez uma reclamação na CEG e, após aproximadamente 3 semanas, não obteve retorno. Uma nova visita foi agendada na ENGETENK para a troca do diafragma e a verificação da tubulação. O mesmo técnico, Paulo Sérgio, compareceu em sua residência, em 04/05/12, e desta vez foi atendido pela sua diarista. Chegou ao local dizendo que não havia nenhum problema no aquecedor e a diarista, já orientada, entrou em contato com o 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 n.º E-12/020.700/2012
Data 03/12/12 fls. 178
Rubrica: Rafael ID 4345648-0

Falou com o técnico por telefone, tendo sido informado que o técnico que veio da primeira vez havia se enganado, pois não havia nenhum problema.

Esclarece que solicitou a sua diarista que lhe mostrasse o primeiro documento, incluindo o orçamento, e ele verificou que havia sido ele mesmo que esteve no local. Sem resposta para lhe dar, disse que não poderia trocar o diafragma, pois teria que cortar a porta. A pergunta que foi realizada pela cliente: Onde está escrito que, para consertar o aquecedor, é necessário cortar a porta?

Registra o cliente que a tubulação foi verificada desta vez, porém, o técnico detectou que não havia vazamento que justificasse aumento de conta. Outra pergunta que foi realizada pelo cliente: Por que a minha conta vem tão alta?

Na última informação prestada nos autos pelo cliente, esclareceu que o apartamento era alugado e que pediu baixa de titularidade. Registra que a resposta da CEG veio muito após todo o prejuízo que teve.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) as exigências visavam à segurança do próprio cliente, e que o processo de individualização de imóveis coletivos seria uma oportunidade para a companhia de adequar todas as unidades com relação às medidas de segurança, já que, todos os ambientes possuidores de ponto de gás, necessitam de ventilação permanente superior e inferior por medidas de segurança".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg foi no início de 2012. Segundo a Ouvidoria da Concessionária, o problema foi solucionado com o depósito (devolução cobranças GNS), na conta corrente do Sr. Rafael Ramos Fechó, da quantia de R\$ 90,00, na data de 19/09/2013. Enviei email ao cliente nos dias 28, 29 e 30/01/15, pedindo que confirmasse as informações acima, mas não tive retorno. Também não consegui contato telefônico com ele".



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

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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.700/2012
Data 03/12/12 179
Rubrica: Rulphon ID 1.345618-0

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato do cliente, informando que: "(...) concluímos que o cliente deveria realizar a adequação no ambiente onde se encontrava seu aquecedor de acordo com o RIP, no entanto, a Concessionária não enviou a notificação indicando isso à mesma, agravando-se a isto, a CEG afirma que só soube do caso quando o processo foi instaurado. Porém, mesmo após se passarem 6 meses de reclamação do cliente nesta AGENERSA, a Delegatária não adotou nenhuma providência, para verificar a existência de inadequações e nem de enviar notificação a cliente solicitando a adequações das mesmas, além disso, manteve o fornecimento de gás do cliente mesmo (...) possuindo inadequações em relação ao RIP e ainda escapamento em suas instalações internas. Descumprindo assim, a Cláusula 1a Parágrafo 3º, bem como, a Cláusula 4a, Parágrafo 1º, item 13, ambos do Contrato de Concessão".

Ocorrência 532037:

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 21/08/12 - O cliente relata que, ao chegar em casa, verificou que o seu fornecimento de gás estava cortado. Constatou que a CEG, ao atender uma solicitação de um morador do prédio, veio ao local e, por não encontrar-se o morador presente, o porteiro informou que o mesmo deveria estar chegando e pediu que a equipe aguardasse. A equipe entendeu como impedimento de acesso e procedeu ao bloqueio de rua, sem fazer nenhum comunicado por escrito ao porteiro. Ao entrar em contato com o telefone 08000247766, foi protocolado com o n.º 2398947643 e outra reclamação mais tarde com o n.º 2398946038, que não acatarem a reclamação por motivo do corte ter origem na "Emergência", e que deveria ligar para fazer as solicitações.

Ligou para o n.º. 0800240197 onde foi informado que por ter sido uma chamada para verificar vazamento, e, não estando o morador no local ou a equipe sendo impossibilitada de fazer o acesso ao medidor, foi feito o corte do prédio todo.

Foi informado que pedidos decorrentes de vazamento, por questão de segurança, são prioritários e são atendidos em cerca de uma hora. Estranhamente, o morador ausentou-se nessa uma hora e, como a equipe não pode aguardar, foi feito o corte geral. Ressalta que a equipe não deixou nenhum documento por escrito da ocorrência. 



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

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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Quilômetro 180
ID 4345618-0

Por fim, solicita que seja realizada uma investigação de avaliação do ocorrido, pois entende que há uma falha neste procedimento.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) Por se tratar de suspeita de escapamento, por medida de segurança, o fornecimento de gás foi fechado na válvula do passeio, o que ocasionou a falta de gás para os demais condôminos. Nessa mesma data, a reclamante fez novo contato com a Companhia e solicitou o retorno do técnico para realizar o teste e identificar o possível escapamento. O técnico fez o teste e não detectou qualquer fuga e, em seguida como não havia risco aos moradores, liberou o fornecimento de gás. (...) Esclarecemos, também, que no primeiro atendimento não foi deixado laudo, em função da vistoria não ter sido realizada em razão da ausência do morador e impedimento do síndico".

Despacho de fls. 144/146, de 40/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 21/08/2012. Segundo a Concessionária, o gás foi cortado para o condomínio no dia 20/08/2012, e a solução do problema, com a reativação do fornecimento, ocorreu nessa mesma data. Embora já estivesse tudo resolvido, cliente passou a questionar uma "falha no protocolo" da empresa, que não deixou, no ato da visita, nenhum comprovante de atendimento. Enviei email ao cliente nos dias 29 e 30/01/15, pedindo que confirmasse se tinha ficado satisfeito com as providências adotadas pela Ceg, e ele respondeu que não. Assim, entrei em contato telefônico com ele no dia 09/02/15, e, com a ajuda do Gerente da Caene, Sr. Jorge Calfo, esclarecemos todas as suas dúvidas. Ao final, cliente informou ter ficado satisfeito com as informações prestadas".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) A Concessionária agiu dentro dos padrões de segurança, tendo em vista que o acesso ao PI de gás foi impedido, a mesma adotou o procedimento correto ao cortar o gás do edifício. (...) Assim, não foi possível identificar outro descumprimento da Concessionária, além do apontado no início deste parecer".



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

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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/030.700/2012
Data 03/12/12 Fls. 181
Rubrica: Ruyfon ID 4345648-0

Ocorrência 532332:

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em **04/09/12** - Cliente relata que solicitou abertura de contrato para fornecimento de gás natural pela CEG para o novo endereço para o qual vai se mudar. Porém, foi notificado que essa abertura não poderia ser feita porque constava uma dívida de R\$85,00 em seu CPF, referente ao atual endereço onde reside. Esclarece não ter conhecimento dessa dívida, pois a fatura com essa cobrança nunca foi gerada.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) O cliente reclama, alegando ter solicitado fornecimento de gás na Rua Andrade Neves, 269, apartamento 301, mas foi avisado pelo atendente que não seria possível a abertura de contrato porque havia um débito de R\$ 85,00 em seu CPF. (...) De acordo com o setor responsável, a companhia tomou as providências necessárias com relação ao cancelamento da taxa de inscrição. E o fornecimento de gás para o imóvel da Rua Andrade Neves, 269/301, foi liberado de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais), no dia 1/11/12".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em julho/2012. Segundo a Concessionária, a solução do problema, com a instalação do medidor (após o cancelamento da cobrança indevida), ocorreu no dia 01/11/12. Em email do dia 12/11/12, cliente confirmou as informações da Ceg".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) A Concessionária foi a responsável pelo erro ocorrido em seu sistema, descumprindo assim a Cláusula 1a Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão".

Ocorrência 532393 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em **05/09/12**, na qual o cliente relata que, ao receber a conta de maio/12, discordou da atitude da CEG e ligou para o SAC da empresa.



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

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

Serviço Público Estadual
Processo: E-12/020.700 / 2012
Data: 03.12.12
Rubrica: Ruyfer 104345648-0

Conforme ressalta em sua reclamação, o cliente solicitou cópia da foto tirada pelo leiturista, tendo como resposta que o mesmo deveria ir à agência mais próxima. Registra que, mesmo comparecendo ao posto da Companhia, não conseguiu resolver nada, tendo sido informado que deveria entrar no site e solicitar o referido documento, e, da mesma forma, não obteve êxito.

Após receber avisos de atraso, recebeu a presença de funcionários, informando que precisava acessar o relógio para cortar o fornecimento. Destaca que o último representante da Concessionária foi grosseiro e debochado, em razão de ter solicitado o aviso de corte. Por fim, esclarece que não se opõe ao corte, pelo contrário, deseja que seja feito de forma responsável, ou seja, com a devida medição, número do lacre e data do mesmo registrada no aviso, de forma que ambas as partes estejam amparadas juridicamente.

Em suas considerações, a Concessionária esclarece "(...) De acordo com histórico da ocorrência, o corte no fornecimento ocorreu em função de não ter sido localizado o pagamento da conta 5/12, vencida no dia 23/6/12. (...) Também foi informado que antes de interromper o fornecimento, a CEG alertou através de notificação de débito na fatura de gás e também por meio da notificação de ordem de corte ao corte. (...) E que a CEG se baseia nas Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado que informa o seguinte: "o fornecimento de gás poderá ser suspenso mediante inadimplemento do cliente na contraprestação devida a CEG, se ele notificado por escrito em prazo razoável, que lhe assinado o pagamento é devido." De acordo com os Correios o aviso de corte foi entregue no dia 24/7/12".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em maio/junho/2012. Segundo a Concessionária, cliente foi baixado no final de 2012 e não pediu mais a religação até hoje. Analisando o histórico do imóvel, verifiquei que no mês reclamado (maio/2012) o consumo apurado foi zero (cobrança de taxa mínima). No entanto, nos meses seguintes não houve acúmulo de consumo, e estes se mantiveram dentro da média, o que sugere que não houve nenhuma cobrança indevida por parte da Ceg. Troquei emails com o cliente nos dias 02 a 06/02/15, pedindo que confirmasse se ainda havia alguma pendência com relação ao caso em tela, mas suas respostas foram evasivas e nada claras. Assim, tentei contato telefônico com ele no dia 06/02/15, mas quem atendeu foi sua esposa, que disse que lhe daria o recado. No mesmo dia, ele me enviou email informando que retornaria a ligação no dia 09/02/15, mas isso não ocorreu".



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12 nº 183
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) Encaminhamos o Ofício CAENE 131/13 (folha 104), solicitando a Concessionária que encaminhasse as faturas referentes ao período de jan/12 a maio/12. Em resposta, a Concessionária nos encaminhou as faturas solicitadas. Em análise (...) não foi possível identificar culpabilidade da Concessionária em relação ao ocorrido, descumprindo assim somente o apontado no início deste parecer".

Ocorrência 532447 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 10/09/12, na qual o cliente relata que solicitou uma visita técnica junto à CEG, nos dias 03/09/12 e 07/09/12, para avaliação do medidor de gás de sua residência e que até a data da ocorrência nenhum responsável técnico se apresentou para fazer a devida avaliação de um possível vazamento de gás que possa justificar um aumento de mais de 100% nos valores das contas nos meses de agosto e setembro.

Comenta também que nenhum contato foi feito por funcionários da referida empresa e que mora com sua esposa e mantém a mesma rotina diária. Mesmo em períodos mais frios (JUNHO E JULHO) os valores se mantiveram em torno de R\$ 55,00.

Por isso, solicita providências no reparo do seu sistema para o fornecimento de gás ou um argumento plausível que justifique esse aumento do consumo de mais de 100% nas contas dos meses de agosto e setembro, já que não houve mudança na rotina diária. Se constatado o erro, gostaria que fossem estornados os valores pagos das contas de gás.

Em suas considerações, a Concessionária esclarece "(...) Foi informado ao cliente que, de acordo com o setor responsável, na visita de exame de medidor, tubulação e pontos de consumo realizado no dia 11/9/12, foram confirmados que os consumos cobrados nas faturas, refletem a realidade do imóvel".



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12 nº 184
Pública: Cuiçua 104345613-0

Despacho de fls: 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em setembro/2012. Segundo a Concessionária, a solução do problema, com o resultado da realização do Exame de Medidor e da aferição do relógio, ocorreu no dia 09/11/12. Enviei email ao cliente nos dias 30/01 e 02/02/15, pedindo que confirmasse as informações acima, e recebi a resposta, em 02/02/15, que ele se encontra satisfeito com as providências tomadas".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer após análise do relato da cliente, informando que: "(...) Foi encaminhado o Ofício CAENEI 19/13, solicitando a Concessionária que encaminhasse a cópia do laudo do exame de medidor deste cliente. Em resposta a Concessionária nos encaminha o resultado do teste de bancada. (...) Verificando que a Concessionária adotou todos os procedimentos cabíveis para na tentativa de identificar o possível causador do aumento de consumo do cliente, não foi possível constatar outros descumprimentos por parte da Concessionária, além dos apontados no início deste parecer".

Ocorrência 532448 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 10/09/12, na qual a cliente relata que desde março de 2012 foi solicitada ligação do serviço de gás para o seguinte endereço: Rua Prudencia do Amaral, 375, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro - RJ -CEP 22620-240. Entretanto, apesar de visitas de técnicos da CEG, aprovação do projeto, vistoria realizada há mais de dois meses, permanece, até a data do registro da ocorrência, sem a prestação do serviço.

Em suas considerações, a Concessionária esclarece que "(...) informou que para o referido imóvel houve a necessidade de estudo de viabilidade, além de solicitação de licenciamento junto à Prefeitura para executar a obra que construiu o ramal interno que interligava a rede de gás da rua até o medidor de consumo. Sendo de acordo com o setor responsável, a obra concluída no dia 19/11/12. (...) Esclarecemos ainda que na visita de inspeção para colocação em carga realizada no dia 22/11/12, foi identificado que a ramificação interna estava obstruída com água. A equipe técnica tentou realizar a desobstrução, mas, devido a grande quantidade de água não foi possível. E que a cliente foi orientada a cumprir a exigência com empresa particular e após entrar em contato com a companhia para agendar nova vistoria".



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

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.700/2012
Data 03/12/12 P. 185
Pública: Reunión 10 434 5618-0

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em março/2012. Segundo a Concessionária, a solução do problema, com a instalação do medidor, ocorreu no dia 03/12/12. Em email enviado pela cliente no dia 10/01/13, eu já havia confirmado que estava tudo resolvido, "ainda que fora do prazo determinado pelo juiz". Além disso, enviei novo email a ela no dia 30/01/15, pedindo que confirmasse as informações da Concessionária, e recebi a resposta, em 02/02/15, de que o medidor só foi instalado após o ajuizamento de ação judicial e obtenção de liminar".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) Foi encaminhado à Concessionária o Ofício CAENE 119/13 (folhas 94), solicitando o laudo da vistoria para colocação em carga da cliente, com a assinatura da mesma, onde consta que a sua ramificação está obstruída. Em resposta nos é enviada a DIJUR-E-1403 (folhas 95 a 103), onde constam os laudos solicitados e ainda o laudo onde mostra que a tubulação foi desobstruída, do dia 28/11/2012 e a cliente foi colocada em carga. (...) Assim, o cliente afirma que já solicita gás há mais de 2 meses, antes da reclamação dele nesta AGENERSA. Essa afirmação em momento algum é contestada pela CEG, com isso, a Concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execução de ramais, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Ocorrência 532454 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 10/09/12, na qual o cliente relata que alugou um imóvel no bairro da Tijuca, realizando a Concessionária a religação do gás no dia 19/04/12. Entretanto no dia seguinte (20/04/12) da religação, o cliente solicitou o cancelamento da ligação, em razão de sua desistência de residir no local.

Em prosseguimento, no dia 29/04/12, o cliente, através de contato com a Concessionária, protocolo 23847.31188, solicitou o cancelamento do desligamento. Porém, em novo contato com a Companhia, informou que não estava recebendo a fatura para o pagamento, apesar de se encontrar utilizando o 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 Estágua
Processo n.º E-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Rubrica: Rm 104345648-0

Relata o cliente que os esclarecimentos prestados por representantes da Concessionária foram de que no sistema da Companhia consta que o gás está fechado e, por esse motivo, fizeram nova contratação.

Para a surpresa do cliente, no início de agosto, a fatura chegou cobrando o valor em uma única parcela, registra que o correto é de cobrar três faturas separadas (maio, junho e julho), uma vez que a CEG cobra por faixa de consumo. Não obstante, nos contatos telefônicos e pessoais nas agências de atendimento, foi informado que não é possível desmembrar em três faturas distintas, pois o sistema não permite.

Em suas considerações, a Concessionária esclarece "(...) devido à solicitação de baixa de titularidade, não ocorreu a emissão das faturas de maio, junho e julho/2012, pois no sistema da Companhia ainda constava como fechado por baixa, mesmo com o fornecimento liberado para uso. (...) E que, de acordo com o setor de faturamento da empresa, o desmembramento das faturas não poderia ser realizado, pois foi executado um parcelamento da fatura em questão".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 19/04/2012. Segundo a Concessionária, o problema foi solucionado com o desmembramento, em novembro/2012, das faturas reclamadas, bem como com a devolução do crédito na fatura com vencimento em janeiro/2013. Em email do dia 26/11/12, cliente informou que, com a solução apresentada, sua reclamação estaria devidamente atendida. Enviei novo email ao cliente nos dias 30/01 e 02/02/15, pedindo que confirmasse as informações da Concessionária, e recebi a resposta, em 02/02/15, que ele se encontra satisfeito com as providências tomadas".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) A CEG desmembrou as faturas do cliente, sendo confirmado pelo despacho da Ouvidoria desta AGENERSA (folha 62) que o problema desta ocorrência foi solucionado. No entanto, o erro ocorrido no sistema foi de responsabilidade da Concessionária, descumprindo assim, 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-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Rubrica: Rubeira 1043456180

Ocorrência 532557 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 13/09/12, na qual o cliente reclama da CEG, pois já havia solicitado, desde o dia 03/09/2012, a religação do gás no seu apartamento, localizado no Centro do Rio de Janeiro, porém, após marcadas várias visitas, não compareceram.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) Informamos que o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 3/9/12. E que o imóvel foi vistoriado no dia 18/9/12, sendo o fornecimento de gás liberado de acordo com as normas exigidas pelo RIP (Regulamento de Instalações Prediais)".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 03/09/2012. Segundo a Concessionária, a 1ª solicitação foi feita em 03/09/2012 e a instalação do medidor ocorreu no dia 18/09/12. Enviei email ao cliente nos dias 02 e 09/02/15, pedindo que confirmasse as informações da Concessionária, mas não tive retorno. Tentei contato telefônico e também não consegui: celular não existe e fixo não atende".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) Tendo em vista que o cliente solicitou gás no dia 03/09/2012 e somente no dia 18/09/2012 a Concessionária foi a sua residência realizar a vistoria e liberar seu fornecimento, a mesma descumpriu o Anexo II. Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."

Ocorrência 532677 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 18/09/12, na qual a cliente da Concessionária - Clínica Ênio Serra, através de seu representante, reclama da CEG, pois, no dia 17/09/12 por volta das 18:30 hs, teve o fornecimento de gás interrompido e, em 18/09/12, soube por uma equipe técnica da Companhia que inspecionava a rua que achavam que o motivo foi água na tubulação.



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-12/020.700/2012
Data: 03/12/12
Assinatura: Ruben ID 1345618-0

Entretanto, até aquele dia (18/09/12), depois de diversas tentativas de obter um posicionamento da CEG, não obteve nenhuma informação, apenas o agendamento de uma visita, que pode demorar até 8 horas. Ressalta que, exaustivamente explicou que estava falando de um hospital, onde a alimentação tem uma série de regras para a sua confecção, e que, caso o problema não seja resolvido em 24 horas, será necessário comprar um fogão com um botijão.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) de acordo com o setor responsável, em 17/09/12, foi avisada da falta de gás na Rua Soares Cabral, e esclareceu que foi devido à entrada de água na rede de gás. (...) A equipe de emergência atuou no local e o gás foi restabelecido em 18/09/12, pela manhã. (...) A Concessionária esclareceu ainda, que a clínica Enio Serra NÃO FICOU sem fornecimento, contudo, a pressão foi reduzida de 220 mmca para 130 mmca em função de água na rede da companhia, causado por terceiros".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo o cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 18/09/2012. Segundo a Concessionária, o problema foi solucionado, com o restabelecimento do fornecimento, nessa mesma data. Enviei email à clínica nos dias 02 e 09/02/15, pedindo que me confirmassem as informações da Concessionária, mas não tive retorno".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) Diante do analisado, não foi possível identificar culpabilidade da Concessionária em relação ao ocorrido, além do já apontado no início deste parecer, tendo em vista, que se tratava de um problema de água na rede de gás. A CEG adotou os procedimentos necessários para normalização do abastecimento de gás no local".

Ocorrência 532747 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 20/09/12, na qual a cliente reclama da Concessionária, pois fez uma solicitação de remanejamento de medidor no bairro do Humaitá e desde o dia 01/06/2012, data da primeira visita, não consegue sequer o orçamento, por email, para poder encaminhá-lo ao cliente, visando sua aprovação.



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-12/020.700 / 2012
Data 03/12/12 9h 189
Recebido ID 13156180

Ressalta ser um escritório de arquitetura que está executando a obra da residência do cliente e seu objetivo junto à CEG é conseguir a mudança (remanejamento) do medidor para o muro, em abrigo voltado para a rua, a fim de facilitar a leitura.

Após visitas de técnicos da companhia e reclamações realizadas via Ouvidoria da Companhia, esclarece que lhe foi informado que para obter o orçamento e a forma de pagamento o cliente deveria se dirigir a uma loja para preencher uma solicitação de remanejamento do ramal, bem como acrescentou que o orçamento é válido por 30 dias e que a obra seria realizada no prazo de 90 dias, caso a CEG receba o aceite.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) Cliente alega ter solicitado remanejamento de medidor para o endereço Rua Viúva Lacerda, 389, casa, no Humaitá, em nome de Petrônio Almeida Magalhães, mas que na visita da equipe técnica em 01/06/2012, o técnico informou que a visita técnica para remanejamento do ramal custava o valor de R\$ 72,73 e que o cliente estava ciente que a construção da cabine do medidor e a instalação interna seriam por sua conta. (...) Foi esclarecido que para autorizar o remanejamento do ramal, seria necessário que o titular da fatura comparecesse em uma de nossas agências, apresentando os documentos RG e CPF, original e cópia. E que este poderia nomear um procurador para autorizar o serviço, mas, para tanto, seria necessária a utilização de uma procuração específica solicitando o serviço de remanejamento de ramal, reconhecida em cartório, RG e CPF de ambos. (...) Salientamos também que após a autorização do serviço, seria necessário que o cliente aguardasse o contato da companhia para informar a data do início da obra".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 01/06/2012. Não conseguiu junto à Concessionária informações a respeito do remanejamento de ramal, se ocorreu ou não. Enviei email à cliente no dia 02/02/15, pedindo que confirmasse se ainda havia alguma pendência relativa ao assunto, ou se ela estava satisfeita com as providências adotadas pela Ceg, e recebi a resposta, em 05/02/15, que não houve nenhuma providência da Concessionária e que o cliente acabou desistindo de fazer a mudança do medidor".



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

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

Serviço Público Estadual
Processo: E-12/020.700/2012
Data: 03/12/12
Assinatura: [assinatura] ID 4345648-0

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) A Concessionária em nenhum momento, nos autos, discorda de nenhuma das afirmações feitas pela reclamante. Assim, considerando que a primeira visita realizada pela CEG foi no dia 01/06/2012 e o orçamento referente à construção do ramal foi enviado somente em 19/09/2012, além de a Concessionária ter informado um prazo de 90 dias para a construção do ramal, quando fosse aprovado pelo cliente, houve um descumprimento por parte da CEG do Anexo II, Parte 2, item 13- A, orçamento de ramal-residencial e comercial: execução de ramais em rede de distribuição já existentes, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão".

Ocorrência 532749 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 20/09/12, na qual a cliente reclama da Concessionária, pois solicitou uma visita em sua residência, no dia 06/09/12, visando que o técnico pudesse religar o sistema de gás natural já existente. Entretanto, só agendaram a visita para uma semana após aquela data, ou seja, para o dia 13/09/2012, pelo período da manhã.

No dia marcado, não compareceu ninguém em sua residência e, ao ligar para saber o motivo, foi informada que não havia nenhum registro de visita no sistema e, mesmo achando uma falta de respeito, por indicação do atendente, refez o agendamento para 18/09/12, na parte da manhã e, no dia designado, mais uma vez não compareceram.

Relata sua total insatisfação, pois mesmo tendo sido informada que retornariam o contato para resolver o problema, mais uma vez não cumpriram o combinado.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu "(...) Informamos que o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 6/9/12. (...) No dia 21/9/12 foi realizada a vistoria no imóvel e no dia 24/9, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo RIP (Regulamento de Instalações Prediais)".



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-12/020.700/2012

Data 03/12/12 às 19h

Assinatura: Rubem ID 4345648-0

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 06/09/2012. Segundo a Concessionária, o problema foi solucionado, com a instalação do medidor, no dia 24/09/12. Enviei email à cliente no dia 02 e 09/02/15, pedindo que confirmasse as informações da Concessionária, mas não tive retorno. Tentei contato telefônico e também não consegui: celular entra direto na caixa postal e fixo não atende".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) A Concessionária demorou aproximadamente 15 dias para fazer a religação da cliente, tendo em vista que o primeiro contato da cliente foi no dia 06/09/2012, e mesmo após várias ligações, a vistoria para religação só foi feita no dia 21 do mesmo mês. Assim a CEG descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação, bem como, a cláusula 1a, Parágrafo 3, ambos do Contrato de Concessão".

Ocorrência 532834 :

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 25/09/12, na qual a cliente reclama em relação ao serviço prestado pela CEG, pois, ao entrar no apartamento onde reside, o representante da Companhia fez uma vistoria detectando um vazamento (vistoria esta sem cobrança de qualquer taxa, como foi informada diversas vezes).

Ressalta a cliente que o vazamento foi resolvido por prestador de serviço particular, mas recebeu da CEG uma cobrança de R\$ 180,00 de algum serviço que não foi realizado. Cada pessoa que lhe atendia dava uma informação diferente a respeito deste serviço, ou seja, tive 2 ou 3 informações desencontradas.

Esclarece que abriu uma reclamação na CEG, tendo sido a mesma rejeitada pela Concessionária, naquela ocasião novamente obteve informações desencontradas e orientações equivocadas por parte dos profissionais da CEG, como por exemplo, que eu deveria entrar em contato com a empresa terceirizada que eles haviam contratado.



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Assinatura: [assinatura] ID 43456480

Em nova reclamação aberta não obteve retorno sobre o desfecho e foi orientada a não pagar a fatura referente o mês do ocorrido, pois estaria suspensa até a resolução do problema.

Enquanto a nova reclamação estava em análise, foi procurada pela CEG para uma nova vistoria, que era obrigatória e sem cobrança de qualquer taxa, vistoria esta que verificou a ausência de qualquer vazamento.

Entretanto, no dia da reclamação na Ouvidoria desta Agência (25/09/12), recebeu uma notificação da Concessionária de aviso de débito, informando que a cliente está com a conta de julho atrasada e que o fornecimento será interrompido.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) essa reclamação não foi encontrada em nosso sistema".

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a Concessionária, a 1ª reclamação da cliente ocorreu em 11/07/12, e o problema foi solucionado com o cancelamento da taxa de R\$ 180, cuja fatura, já sem a cobrança, foi reenviada com vencimento para o dia 10/12/2012. Em email do dia 12/11/12, cliente confirmou a resposta da Ceg".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) Diante dos fatos relatados na ocorrência e tendo em vista que o problema foi resolvido com o cancelamento da taxa e com o reenvio da fatura, não possível identificar descumprimentos da Concessionária, além dos apontados no início deste parecer".

Ocorrência 532869:

Iniciada na Ouvidoria da AGENERSA em 26/09/12, na qual o cliente reclama há bastante tempo da Concessionária, em razão do valor altíssimo valor de sua conta (R\$ 110,00 a 160,00), pelo motivo de ser um casal que trabalha e se alimenta fora de casa e que precisa sempre fechar a "torneirinha do meu gás" para gastar menos, e sempre sente um cheirinho de gás na cozinha quando o deixo aberto após cozinhar.



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12 nº 193
Assinatura: Ruyden ID 4315648-0

Não obstante a todos os registros acima, informa que sempre foi atestado pela Companhia que não havia vazamento, até que, na semana da reclamação na Ouvidoria desta Agência, esqueceu de fechar a torneirinha e foi dormir após o jantar. Ao acordar, aproximadamente 5 horas da manhã, se assuntou com o forte cheiro de gás e ligou para a Companhia e a emergência compareceu em sua residência e lacrou o seu fornecimento com a cor vermelha, atestando que vaza mais de 5 litros por hora.

Em prosseguimento, ressalta o cliente que tenta sem sucesso restabelecer seu fornecimento de gás, pois o mesmo encontra-se lacrado pela CEG e que, após o procedimento em sua residência, a Companhia nada fez, além de lhe cobrar R\$ 180,00 e dizer que não daria para identificar o vazamento onde seria e que então teria que trocar toda a tubulação interna e externa.

Segundo o cliente, o problema pode muito bem ser no rabicho ou no forno do fogão, como o técnico da emergência informou, mas a Gás Natural nada fez e nada testou. Comenta que tem tentado sem sucesso resolver o problema e já se encontra sem gás para tomar banho e cozinhar.

Em suas considerações, a Concessionária esclareceu que "(...) De acordo com o setor responsável, na visita realizada pela emergência da CEG, em 22/9/12, foi identificado escapamento na ramificação interna. Nessa data, o fornecimento foi fechado por medida de segurança. (...) Ressaltamos que os reparos no interior da residência de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais), Item 29 e 47, são de responsabilidade do proprietário".

Reporta que "(...) Em resposta aos questionamentos com relação à empresa GNS, a mesma esclareceu que: "Informamos que cliente entrou em contato com a GNS no dia 24/9/2012 às 10:44:33, pelo atendimento 2-404937131, aonde foi passando todo o procedimento da visita de Manutenção periódica para o cliente e foi agendado para dia 25/9/2012. Nesta mesma visita foi detectado o vazamento (...) Sendo que no mesmo dia, cliente já havia sido lacrado pela emergência (...). O mesmo já constava agendado com visita para a realização de croqui para dia 28/09/2012. A empresa esteve no local nos dias: 28/9, 3/10, 5/10, mas o cliente estava ausente. No dia 11/10: 'SENHOR LUIS CANCELOU O SERVIÇO COM O TÉCNICO//O.S. ASSINADA?! JÁ REALIZOU COM PARTICULAR.' Esclarecemos que o cliente no dia 11/10/12, entrou em contato com o Call Center e informou ter sanado o escapamento com empresa particular".



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

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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Rubrica: Ruyfon ID 4345693 0

Despacho de fls. 144/146, de 10/02/15, da Ouvidoria desta Agência, informando que "(...) Segundo a cliente, sua solicitação junto à Ceg teve início em 22/09/2012. Segundo a Concessionária, o problema foi solucionado, com a religação por inexistência de escapamento, no dia 15/10/12. Em email do dia 19/11/12, cliente confirmou a informação da Ceg".

A Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer, após análise do relato da cliente, informando que: "(...) A CEG afirma que a cliente entrou em contato no dia 11/10/12, relatando que seu escapamento já havia sido sanado e o gás foi religado no dia 15/10/12. Descumprindo desta maneira o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação e como consequência o descumprimento da Cláusula 1a, Parágrafo 3, ambos do Contrato de Concessão".

Finalizado o conteúdo resumido das reclamações, a Procuradoria, em seu parecer, corrobora com o pronunciamento da CAENE, no sentido de aplicar penalidades à Concessionária nas ocorrências em que foram detectadas irregularidades quanto ao atendimento do cliente, bem como pela aplicação de penalidade em todas reclamações em razão da resposta tardia à Ouvidoria desta Agência.

A Concessionária, em sede de razões finais, ratifica o pedido de arquivamento do presente processo, sem aplicação de qualquer penalidade e corrobora suas respostas nos casos em análise.

Ressalta, também, a Concessionária seu esforço para a redução do número de ocorrências sem resposta, do notório empenho da Companhia no sentido de evitar a reincidência neste tipo de conduta, na qual adotou tratamento diligente para com a Ouvidoria desta AGENERSA e que se empenhou na resolução dos casos apresentados.

Por fim, registra que "(...) não se pode deixar de olvidar que (...) todas as ocorrências em enfoque encontram-se satisfatoriamente resolvidas pela Concessionária, conforme confirmação da própria Ouvidoria da AGENERSA".

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 n.º E-12/020.700/2012
Data 03/12/12 195
Assunto: Reclamação ID 12456150

Processo n.º: E-12/020.700/2012
Autuação: 03/12/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registrada na ouvidoria com mais de 30 dias, período entre 01 e 30/09/2012.
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2015

VOTO

O presente Processo Regulatório foi iniciado em razão das ocorrências nº 530072, 532037, 532332, 532393, 532447, 532448, 532454, 532557, 532677, 532747, 532749, 532834 e 532869, registradas sem resposta há mais de 30 dias (período entre 01 a 30/09/2012), 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 pronunciamentos da Concessionária, conforme apresentado, em síntese, no relatório deste processo.

Ressalto minha intenção, tanto no relatório quanto no presente voto, de apresentar as ocorrências de forma objetiva, de modo a possibilitar a compreensão dos extensos pronunciamentos de todos os participantes no processo (Cliente, Concessionária, CAENE, Procuradoria e Ouvidoria).

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

Ocorrência	Motivo / prazo contrato	Solicitação à Concessionária	Reclamação na Ouvidoria	Solução	Atraso considerado
530072	Reclamação de terceirizada da CEG, Reclamação de fatura - cobrança indevida / 72 horas	Início de 2012	14/05/12	19/09/13	16 meses



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12 Ch. 196
Rubrica ID 4345618-0

532037	Corte e Religação no fornecimento / 24 horas	21/08/12	21/08/12	20/08/12	-
532332	Cobrança indevida/ 72 horas	Julho de 2012	04/09/12	01/11/12	3 meses
532393	Verificação de leitura e consumo/72 horas. Corte no fornecimento / 24 horas	Junho de 2012	05/09/12	24/07/12	-
532447	Aferição de medidores residenciais/48 horas	07/09/12	10/09/12	11/09/12	-
532448	Execução de ramal / 30 dias	Março de 2012	10/09/12	03/12/12	7 meses
532454	Corte e religação em instalações existentes/24 horas. Entrega de 2ª via de conta	29/04/12	10/09/12	Novembro de 2012	7 meses
532557	Corte e Religação de instalações existentes/24 horas	03/09/12	13/09/12	18/09/12	- que 1 mês
532677	Corte e religação em instalações existentes/24 horas	17/09/12	18/09/12	18/09/12	-
532747	Colocação/retirada/substituição de medidores/24 horas. Orçamento de ramal/72 horas	01/06/12	20/09/12	19/09/12	3 meses
532749	Corte e Religação de instalações existentes/24 horas	06/09/12	20/09/12	24/09/12	- que 1 mês
532834	Reclamação de fatura, cobrança indevida/ 72 horas (EMPRESA GNS)	11/07/12	25/09/12	10/12/12	-
532869	Verificação de leitura e consumo/72 horas. Vistoria em instalações internas/72 horas	22/09/12	26/09/12	15/10/12	- que 1 mês

[Handwritten signature]



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

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

Serviço Público Estadual
Processo: E-12/020.700/2012
Data: 03.12.12
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Ressalto que, no quadro acima, quando não houver o atraso considerado é pelo motivo de não ter sido considerado infração contratual, tanto pela Câmara Técnica de Energia, quanto pela nossa Procuradoria.

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

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, entende que houve descumprimento contratual, pela Concessionária, em 8 das 13 ocorrências, em relação ao prazo estabelecido na parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão, Cláusula Primeira, Parágrafo 3º¹ e caput da Cláusula Quarta² e, em todas ocorrências, o descumprimento contratual no que se refere ao atendimento à Ouvidoria em tempo hábil.

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.

A Concessionária, em sede de razões finais, ratifica o pedido de arquivamento do presente processo, sem aplicação de qualquer penalidade e justifica suas respostas nos casos em análise.

Ressalta, também, a Concessionária seu esforço para a redução do número de ocorrências sem resposta, do notório empenho da Companhia no sentido de evitar a reincidência neste tipo de conduta, na qual adotou tratamento diligente para com a Ouvidoria desta AGENERSA e que se empenhou na resolução dos casos apresentados.

¹ - CLÁUSULA PRIMEIRA

"§ 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".

² - "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".



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12 às 19h
Rubrica: *[assinatura]* ID 4345648.0

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.

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

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

Ademais, equivoca-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, merecer aplicação de penalidade em todas as ocorrências.



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

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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.700 / 2012
Data 13/12/12
Rubrica: ID 4345643

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 0,0008% (oito 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, IV¹ e 17, inciso VI^{II}, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 530072**.

II - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à ocorrência **532037**.

III - 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 julho 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 532332**.

IV - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à ocorrência **532393**.

V - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à ocorrência **532447**.



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-12/020.700 / 2012
Data 03/12/12 Págs. 200
Rubrica: Rui Fene ID 1315618-0

VI - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de abril 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 532448**.

VII- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de abril 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 532454**.

VIII - 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 532557**.

IX - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à ocorrência **532677**.

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 junho 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 532747**.



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-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Assinatura: [assinatura] ID 4345648-0

XI - 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 532749**.

XII - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à ocorrência **532834**.

XIII - 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 532869**.

XIV - 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, Iⁱⁱⁱ, da Instrução Normativa n.º. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da **Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil**.

XV - 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**.

XVI - 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 E-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Assinatura: RUIQUE ID 4345648-5

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 ASFP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido".

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-12/020.700/2012
Data 03/12/12
Rubrica: 10 4345643-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2550, DE 26 DE MAIO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIAS REGISTRADA NA
OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS, PERÍODO ENTRE 01 E
30/09/2012.**

**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-12/020.700/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0008% (oito 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 nº 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 530072**.

Art.2º - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à **ocorrência 532037**.

Art.3º - 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 julho 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 nº 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 532332**.

Art.4º - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à **ocorrência 532393**.

Art.5º - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à **ocorrência 532447**.

Art.6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de abril 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 nº 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 532448**.

[Assinaturas manuscritas]

Art.7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de abril 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 532454**.

Art.8º - 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 532557**.

Art.9º - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à ocorrência **532677**.

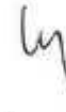
Art.10º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerada aqui o mês de junho de 2012, com base na Cláusula Primeira, § 3º, Caput da Cláusula 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 532747**.

Art.11º - 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 532749**.

Art.12º - Pelo que consta no processo, considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação à ocorrência **532834**.

Art.13º - 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 532869**.

Art.14º - 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.15º - 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 nº. 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas **penalidades de advertência**.

Art.16º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas **penalidades de multa**.

Art.17º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2015.

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

Luigi Edmundo Troisi
Conselheiro
ID 4329960-5

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8