

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 669

DE 21 DE DEZEMBRO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO – RECLAMAÇÕES DA OUVIDORIA SOBRE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL DA CEG RIO NO QUE TANGE O PRAZO DE LIGAÇÃO DE GÁS.

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-12/020.359/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEG RIO, a penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, concomitante com o Art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, devido ao descumprimento do disposto no anexo II, parte 2, item 13, alínea "A".

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva a expedição do Auto de Infração, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia.

Art. 3º - Determinar à SECEX, para em conjunto com a CAENE, e ouvidas previamente as Concessionárias CEG e CEG Rio, apresentar ao Conselho-Diretor minuta de Instrução Normativa especificando obrigações e procedimentos para novas ligações de gás residencial, comercial e industrial, com prazo de sessenta dias.

§1º O prazo definido no "caput" poderá ser prorrogado por igual período, conforme motivação do Conselheiro-Relator ao CODIR em Reunião Interna.

§2º Tal determinação deverá ser tratada no âmbito do processo regulatório a ser instaurado conforme decisão referente ao processo E-12/020.356/2010, nesta data.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2010.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro-Relator

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ÓRGÃO

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



NÚMERO DO PROCESSO

Nº DO PROCESSO
E - 12/020.359/2010
DATA INÍCIO
15/09/2010

PARTES: AGENERSA E CONCESSIONÁRIA CEG RIO.

ASSUNTO: RECLAMAÇÕES DA OUVIDORIA SOBRE POSSÍVEL
DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL DA CEG RIO NO
QUE TANGE A PRAZO DE LIGAÇÃO DE GÁS.

ANEXOS

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
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

AGENERSA

Data 15/09/10

Processo E-12.1020-359/2010



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

CI OUVID Nº. 123/10 - B

Rio de Janeiro, 15 de setembro de 2010.

Para: Secex
De: Ouvidoria

Maria Clara Canedo de Magalhães
Ouvidor
Matr. 253-5 - AGENERSA

Assunto: Ocorrências CEG-RIO 512158 e 514132

Bo Protocolo para atuar,
Assunto: Reclamação da Ouvidoria sobre
possível descumprimento contratual
da região no que tange a prazo de
ligação de gás.

Em, 15/09/10

Ilma. Sra. Secretária Executiva,

Cynthia Pitz Pimenta Pinheiro
Secretária Executiva
Matr. 231-8

Venho, por meio desta, informar que, no período de 01/01/10 a 15/09/10 houve, nesta Ouvidoria, de reclamações nas quais observei possível descumprimento contratual de prazo para ligação de gás, que devem ser minuciosamente apuradas junto à concessionária.

Estes casos estão registrados em nosso sistema sob os seguintes números:

512122 / 512158 / 512959 / 513218 / 513467 / 514132 / 514440.

Atenciosamente,

Maria Clara Canedo de Magalhães
Ouvidor
Matr. 253-5 - AGENERSA

Maria Clara Canedo,

Ouvidora.

RECEBIDO
SECEX
EM 15/09/10
HORA 14h 55 min
Marta Madalena Vilela Alves
AGENERSA
Matr. 01.0001-8
Assinatura e Matricula



Internautica Call Center

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020-359/2010 AGENERSA

Data 15 / 09 / 10 Fls. 03 SENHA | SAIR

Rubrica *pu*

Cx. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha

Respostas | Atendimento

Consulta de atendimento: Tipos de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências

Demonstrativo Mensal de Ocorrências Recebidas (sem informações) | Consulta por Localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência

Histórico do atendimento

Ocorrência #: 0000513218

Nome: SERGIO BARRETO

Cliente: SERGIO BARRETO

Cód. do Cliente: 5046764

Protocolo de Reclamação:

CPF:

End. do Problema: RUA HENRIQUE DAUMAS SOBRINHO, N° 25 / 501 - MACAÉ - RJ

End. do Resposta: RUA HENRIQUE DAUMAS SOBRINHO, N° 25 / 501 - MACAÉ - RJ

Telefone 1: (22) 2761.7718

Telefone 2:

Telefone 3:

Email: S.BARRETO@PETROBRAS.COM.BR

Imprimir

Voltar

Gravar

Histórico

#	Situação	Programa	Assunto	Tipo	Usuário
0000513218-3	Encaminhado	CEG RIO	Atendimento	Reclamação	
12/05/2010-14:08		agnmclara	- alterado por agnmclara em 12/05/2010-14:08		
0000513218-2	Resposta	CEG RIO	Atendimento		
12/05/2010-14:05		agnmclara			
0000513218-1	Encaminhado	CEG RIO	respondeu com 0000513218-2	Atendimento	
26/03/2010-18:09		agnmclara	- alterado por agnmclara em 26/03/2010-18:08	Reclamação	

ReINCIDENCIA OCORRENCIA 513218 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA EM 26/03/10, QUANDO ENVIEI ESTA OCORRÊNCIA A VOCÊS, PEDI, NO FINAL DO TEXTO, OS SEGUINTEES ESCLARECIMENTOS: "POR QUE ESSA SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO AINDA NÃO FOI ATENDIDA? E QUANTO AO PRAZO CONTRATUAL? TENHO RECEBIDO MUITAS RECLAMAÇÕES SEMELHANTES, E GOSTARIA DE ENTENDER O QUE ESTÁ HAVENDO. SE FOR NECESSÁRIO, ABRIREI PROCESSO REGULATÓRIO PARA APURAR ESSA QUESTÃO." PORTANTO, CONTINUO AGUARDANDO OS ESCLARECIMENTOS SOLICITADOS, PARA PODER ENTENDER O PORQUÊ DA DEMORA NO ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DO CLIENTE.

0000513218-2
Resposta
CEG RIO
Atendimento

12/05/2010-14:05
Informamos que o cliente foi atendido e o fornecimento foi liberado em 08/04.

0000513218-1
Encaminhado
CEG RIO : respondeu com 0000513218-2
Atendimento
Reclamação

26/03/2010-18:09
agnmclara - alterado por agnmclara em 26/03/2010-18:08

30m dia. Em 08/03/2010, solicitei a ligação do gás do meu apto 501, situada a Rua Henrique Daumas Sobrinho, n° 25 em Macaé RJ, recebendo n° do cliente 5046764. A vistoria foi realizada no dia seguinte e foram feitas duas exigências pelo técnico que vistoriou o local. Atendi às duas solicitações no dia seguinte em 10/03/2010, informei à loja da CEG em Macaé que já poderia instalar o gás e que eu estaria mudando para o apto em 13/03/2010 (sábado). O atendente informou que, até 12/03/2010 (sexta feira), a instalação estaria atendida. Esperamos em vão e, como não fomos atendidos, retornei à loja na segunda feira, 15/03/2010, e a informação que o atendente deu foi que, em 03 dias úteis, eu seria atendido e, caso o atendimento não ocorresse, eu deveria ligar para o 0800. Não é necessário dizer que a promessa da CEG não foi atendida. A partir de então, temos ligado diariamente para o 0800 e cada vez é dado um novo prazo, que nunca é atendido pela CEG. Em 19/03/2010, ao falar com uma das atendedoras do 0800, a mesma nos forneceu um novo n° de atendimento: n° 2-0186319 e novo prazo foi dado para a instalação do gás até 23/03/2010, e nada de este novo compromisso ser cumprido. Novamente, diariamente temos

://www.internauticacallcenter.com.br/clientes/clientes/AGN/cons_buscar_detalhe2.asp?md=A&pk=51... 15/9/2010

ligado e só promessa e, nesta data (26/03/2010) pela manhã, a atendente nos informou que não existe nenhuma previsão, no seu sistema, de atendimento à nossa solicitação, e que devemos esperar, ou seja, estamos há 16 dias aguardando pela ligação do gás, e depois de todas as promessas não cumpridas pela CEG somos informados que devemos esperar. Por quanto tempo?! Isto é um desrespeito ao cliente e deve ser reparado, seja lá de qual forma for. Pergunto: 1- Onde está o respeito ao cliente pregado em vossa cartilha? 2- Quem pagará o meu prejuízo de alimentação diária fora da minha residência; 3- Quem aquecerá a água do meu chuveiro, uma vez que a CEG descumpriu todos os prazos informados? 4- Enfim, quem se responsabilizará por todos os prejuízos e transtornos que a CEG está causando a mim e à minha família? Sergio Barreto." POR QUE ESSA SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO AINDA NÃO FOI ATENDIDA? E QUANTO AO PRAZO CONTRATUAL? TENHO RECEBIDO MUITAS RECLAMAÇÕES SEMELHANTES, E GOSTARIA DE ENTENDER O QUE ESTÁ HAVENDO. SE FOR NECESSÁRIO, ABRIREI PROCESSO REGULATÓRIO PARA APURAR ESSA QUESTÃO.

Serviço Público Estadual
 Processo nº E-11/020-359 / 2010
 Data 15 / 09 / 10 Fls. 04
 Rubrica *sc*



Internautica Call Center

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020-359 / 2010

Data 15/09/10 Fls. 05

Rubrica

AGENERSA

SENHA | SAIR

Cx. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha

Respostas | Atendimento

Consulta de atendimento: Tipos de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências

Demonstrativo Mensal de Ocorrências Recebidas (sem informações) | Consulta por Localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência

Histórico do atendimento

Imprimir

Voltar

Ocorrência #: 0000512959

Nome: ANTÔNIO CLAUDIO TAVARES GOMES MANHÃS

Cliente: CONSTRUSAN SERVIÇOS INDUSTRIAIS LTDA CNPJ 28955565000141

Cód. do Cliente: LIGAÇÃO NOVA

Protocolo de Reclamação:

CPF: 00

End. do Problema: RUA BARÃO DE MIRACEMA, 301 APTO 401 - CENTRO - CAMPOS DO GOIT.

End. do Resposta: RUA BARÃO DE MIRACEMA, 301 APTO 401 - CENTRO - CAMPOS DO GOIT.

Telefone 1: (22) 2739-4949

Telefone 2: (22) 8125-1851

Telefone 3: (22) 9815-0988

Email: SGQANTONIO@CONSTRUSANENGENHARIA.COM.BR

Gravar

Histórico

#	Situação	Programa
		Assunto
		Tipo
		Usuário
Data/Hora		CEG
0000512959-4		Atendimento
Resposta		
15/06/2010-12:09		agnmclara
Informamos que o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 6 de abril de 2010. Lembramos que no atendimento do dia 30 de março a equipe técnica que foi ao local identificou ausência do cliente com comprovação. A reclamação foi encaminhada para o setor responsável para análise e melhoria do processo. ENVIEMOS EMAIL A ESTE CLIENTE EM 15/06/10, MAS NÃO HOUVE RETORNO.		
0000512959-3		CEG - respondeu com 0000512959-4
Encaminhado		Atendimento
		Reclamação
26/03/2010-16:53		mvitor - alterado por agnmclara em 26/03/2010-16:54
COBRANÇA OCORRENCIA 512959 CLIENTE AGUARDA UMA POSIÇÃO COM URGÊNCIA, POIS JÁ EXCEDEU O PRAZO DE RESPOSTA. CLIENTE MUITO INSATISFEITO: E O PRAZO CONTRATUAL PARA LIGAÇÃO DO GÁS? POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO?		
0000512959-2		CEG
Fechado		Informação
		Informação
23/03/2010-09:21		glima
Informe prazo para resposta.		
0000512959-1		CEG RIO - respondeu com 0000512959-4
Encaminhado		Atendimento
		Reclamação
11/03/2010-16:29		ccsamento - alterado por agnmclara em 11/03/2010-17:32
Cliente reclama que, até o momento, não foi feita a ligação de gás no local, que foi solicitada na filial de Campos em 25/02/2010, agendada na data		

26/02/2010. O responsável Sr. Antônio entrou em contato com a central de atendimento em 28/02/2010 e foi orientado a aguardar contato da CEG para um novo agendamento, que não houve. Cliente foi na filial em 09/03/2010 e foi informado de que, por algum motivo que a atendente não soube explicar, o pedido foi dado baixa, e novamente foi agendado para dia 10/03/2010, mas nada foi resolvido. Novamente compareceu na filial em 11/03/2010 e foi informado de que a empresa contratada da CEG esqueceu de colocar o serviço na programação. Cliente se sente prejudicado, pois além do tempo que perde, ainda paga uma pessoa para cada agendamento da CEG e nada é resolvido. Novamente foi agendado o serviço para amanhã, dia 12/03/2010, e espera ser atendido.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020-359/2010

Data 15 / 09 / 10 Fls. 06

Rubrica 


Internautica Call Center

Serviço Público Estadual

 Processo nº E-121020-359/2010

 Data 15/09/10 Fls. 03

 Rubrica 12

AGENERSA

SENHA | SAIR

Cx. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha

Respostas | Atendimento

 Consulta de atendimento: Tipos de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências
 Demonstrativo Mensal de Ocorrências Recebidas (sem informações) | Consulta por Localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência

Imprimir

Voltar

Histórico do atendimento

Ocorrência #: 0000512158

Nome: LUCIANA UTRINI FONTES

Cliente: LUCIANA UTRINI FONTES

Cód. do Cliente:

Protocolo de Reclamação:

CPF: 07016087790

End. do Problema: RUA ZULMIRA MENDES Nº 427 APTO 102 BRAGA CABO FRIO CEP 289081

End. do Resposta: RUA ZULMIRA MENDES Nº 427 APTO 102 BRAGA CABO FRIO CEP 289081

Telefone 1: 21 99640882

Telefone 2: 22 26432261

Telefone 3: 22 26437733

Email: LUTRINIFONTES@YAHOO.COM.BR

Gravar

Histórico

#	Situação	Programa	Assunto	Tipo	Usuário
0000512158-4	Resposta	CEG RIO	Atendimento		

03/09/2010-11:26

Informamos que o medidor foi instalado e o fornecimento foi liberado em 24 de março. Aproveitamos para esclarecer que a reclamação sobre não cumprimento de prazo foi encaminhada para área responsável para análise e melhoria de processo.

0000512158-3

Encaminhado

CEG RIO - respondeu com 0000512158-4

Atendimento

Reclamação

23/02/2010-08:37

COBRANÇA OCORRENCIA 512158 CLIENTE SOLICITA RESPOSTA E RETORNO DO CONTATO. PERMENECE AGUARDANDO A SUA INSTALAÇÃO DE GÁS. TELEFONES (21)- 86873762 // 21 99640882 MAIS UM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE PRAZO CONTRATUAL? AGUARDANDO ESCLARECIMENTOS COM URGÊNCIA.

0000512158-2

Fechado

CEG

Informação

Informação

glima - alterado por agnmclara em 18/02/2010-12:00

18/02/2010-09:41

INFORMOU MAS UM TELEFONE (21)- 86873762

CEG RIO - respondeu com 0000512158-4

Atendimento

Reclamação

tmsantos - alterado por agnmclara em 08/02/2010-11:25

0000512158-1

Encaminhado

08/02/2010-09:51

Cliente reclama da concessionária CEG RIO. Relata que, em torno do dia 12/01/2010, entrou em contato para solicitar a instalação de gás residencial. O

ndente não deu prazo para instalação, falou apenas que iriam ligar em 48 horas para agendar a instalação. Teve várias ligações cobrando instalação e não atendida. A concessionária informou que tem o prazo de até 4 meses para efetivar a instalação. Diz que seus vizinhos do prédio já têm o gás e deseja instalação de seu serviço de gás canalizado. Só falta colocar o relógio, pois já tem a instalação pronta.

Serviço Público Estadual

Processo nº 6-121020-3591 2010

Data 15 / 09 / 10 Fls. 08

Rubrica 

Processo nº 5-12100-359/2010Data 15/09/10 Fls. 09Rubrica **Internautica Call Center**

AGENERSA

SENHA | SAIR

Cx. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha.

Respostas | Atendimento

Consulta de atendimento: Tipos de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências

Demonstrativo Mensal de Ocorrências Recebidas (sem informações) | Consulta por Localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência

Histórico do atendimento

Imprimir

Voltar

Ocorrência #: 0000512122

Nome: JOÃO CARLOS MENDONÇA DO LAGO

Cliente: ELISABETH OLIVEIRA MOURA DO LAGO

Cód. do Cliente:

Protocolo de Reclamação:

CPF:

End. do Problema: RUA AMELIO SOARES DOS SANTOS, 133 - BL H APT 103 - BAIXO GRAND

End. do Resposta: RUA MIGUEL FERNANDES, 28 APT° 206 - MEIER - RIO DE JANEIRO - CEP 2

Telefone 1: 25013583

Telefone 2: 96088910

Telefone 3: 32248737

Email: lago@petrobras.com.br

Gravar

Histórico

#	Situação	Programa	Assunto	Tipo	Usuário
0000512122-1	Encaminhado	CEG RIO	Atendimento	Reclamação	
05/02/2010-12:01		agnmclara - alterado por agnmclara em 05/02/2010-16:25			

Gostaria formalizar uma reclamação e aproveitar para esclarecer algumas dúvidas. Acabei de adquirir um imóvel na cidade de São Pedro da Aldeia. O imóvel acabou de ficar pronto e me foi entregue no dia 26/01/2010. Nesse imóvel, temos tubulação para utilização de gás natural apenas para o fogão, não sendo colocada tubulação para levar água aquecida para os outros cômodos. Fizemos o agendamento de uma visita técnica da CEG pelo telefone informado pela construtora e, no dia 28/01, recebemos a visita de duas técnicas que fizeram a vistoria e aprovaram as instalações. Elas fizeram o cadastro em nome da minha esposa, ELISABETH OLIVEIRA MOURA DO LAGO, CPF 902862937-00 e IDENTIDADE 06456693-8 IFRJ, e nos orientaram para entrar em contato com o 08002820205, para agendarmos a instalação do medidor para fornecimento do gás. Como residuo no Rio, o imóvel de S. Pedro da Aldeia é veraneio. Tentei fazer contato com esse número e uma secretária eletrônica informa que, da minha região, não posso falar por esse número. Entrei em contato com o 0800 do Rio e a atendente me informou que, enviando a solicitação para o e-mail ceg@gasnatural.com, eu seria atendido mais rápido. Segui a orientação e enviei o e-mail no dia 28/01 mesmo, através do meu e-mail jcmilago@uol.com.br. Recebi uma resposta, no dia 29/01, informando o procedimento que eu deveria seguir. Só que essa fase já havia ocorrido, o número desse protocolo de atendimento é 2-263559369. Retornei o e-mail informando que essa fase de visita técnica já havia ocorrido e que eu queria era agendar a instalação do gás. Inclusive solicitei que esse agendamento ocorresse em um sábado, devido a falta de pessoas no apt° durante a semana. Como até a data de ontem não havia recebido nenhum e-mail da CEG agendando a instalação, resolvi ligar para o 0800. Fui atendido pelo Sr. Vitor, com um número de protocolo 2264007230, e para meu espanto fui informado por esse senhor que nós teríamos que aguardar o contato telefônico da CEG, pois eles não tinham prazo para atendermos. Achei o posicionamento da CEG um absurdo, pois não sou funcionário nem subordinado à CEG, para ficar à disposição da sua vontade. Sou um consumidor, inclusive no Rio, que pago meus tributos em dia e, como tal, exijo um mínimo de atenção e respeito. Como uma concessionária de serviço público não apresenta um prazo para atendimento de seus clientes? Como faço com a alimentação da minha família até que a CEG resolva atender meu pedido? Existe legislação que proíba o uso de glp em botijão, onde existe o fornecimento de gás natural? Caso exista essa legislação, posso utilizar o glp até que a CEG faça a ligação do gás natural no meu imóvel? Grato. P.S. O END. DA SOLICITAÇÃO é o que consta em uma conta de gás de um vizinho, do mesmo condomínio, que mora no Bloco B apt° 103. Estou esclarecendo isso porque, no último e desagradável contato com o 0800 da CEG, fui informado que eles não estavam encontrando o endereço. O CEP é o que consta nos Correios, para o Município de São Pedro da Aldeia (lá eles não tem CEP por logradouro)."


Internautica Call Center
Serviço Público Estadual

 Processo nº 6-101020-359 / 2010

 Data 15 / 09 / 10 Fls. 10

 Rubrica *sc*

AGENERSA

SENHA | SAIR

Cx. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha

Respostas | Atendimento

Consulta de atendimento: Tipos de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências

Demonstrativo Mensal de Ocorrências Recebidas (sem informações) | Consulta por Localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência

Histórico do atendimento

Imprimir

Voltar

Ocorrência #: 0000514132

Nome: BRUNO RIBEIRO DOS SANTOS

Cliente: BRUNO RIBEIRO DOS SANTOS

Cód. do Cliente:

Protocolo de Reclamação:

CPF:

End. do Problema: AV. ALBERTO LAMEGO, 269 BL 01 APT 404 - VILA RAINHA - CAMPOS - CE

End. do Resposta: AV. ALBERTO LAMEGO, 269 BL 01 APT 404 - VILA RAINHA - CAMPOS - CE

Telefone 1: 22 2724.3592

Telefone 2: 22 9988.4186

Telefone 3:

Email: BRDOSSANTOSBR@YAHOO.COM.BR

Gravar

Histórico

Situação

Data/Hora

000514132-5

Resposta

Programa

Assunto

Tipo

Usuário

CEG RIO

Atendimento

08/06/2010-11:52

agnmclara

Informamos que o medidor foi instalado, o fornecimento de gás liberado no dia 9/6 e que o novo número de cliente é o 5048628. Aproveitamos para esclarecer que, em contato com o cliente, informamos que a reclamação sobre não cumprimento de prazo foi encaminhada para o setor responsável para análise e providências. ENVIEI EMAIL A ESTE CLIENTE EM 28/06/10, MAS NÃO HOUVE RETORNO.

000514132-4

Encaminhado

CEG RIO - respondeu com 0000514132-5

Atendimento

Reclamação

08/06/2010-11:50

agnmclara - alterado por agnmclara em 08/06/2010-11:50

INCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 514132 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA "Prezados, Mais uma vez a CEG-RIO deixou a desejar. Após a reclamação abaixo feita, vocês, a CEG me ligou e marcou que estaria indo à minha residência para efetuar a instalação do Gás ontem (07/06/2010). Infelizmente, eles não têm a competência de marcar um horário para efetuar esta instalação, e me informaram que o horário de atendimento abrangeria todo o horário comercial e que eu teria alguém em casa neste período. Como eu e minha esposa trabalhamos e, no horário comercial, não há ninguém em casa, solicitei folga no meu trabalho para ficar em casa à disposição da CEG; e o que aconteceu? Eles não foram. Eu, como consumidor, me sinto totalmente desrespeitado por esta empresa e, pelo visto, eles também não estão dando a mínima para as reclamações realizadas junto a esta agência, pois esta já é a terceira reclamação e eu não tive meu problema solucionado. Vocês, como agência reguladora, o que sugerem que eu faça? Acho um absurdo ficar refém de uma empresa. Se eu não fosse cliente, sou tratado assim, imagina quando já for cliente. Talvez a CEG faça isso porque não tem concorrência. Infelizmente o Estado me põe nesta situação, pois me sinto refém desta situação. Pensei que esta agência tivesse mais poder e fosse mais respeitada pelas empresas por ela fiscalizadas, mas parece que me enganei. Certo que providências eficazes serão tomadas. Desde já agradeço. Bruno Ribeiro." POR FAVOR, PEÇO QUE FAÇAM CONTATO URGENTE COM ESTE CLIENTE PARA ATENDEREM À SUA SOLICITAÇÃO.

000514132-3

Resposta

CEG

Atendimento

08/06/2010-11:43

agnmclara

formamos que o cliente foi captado através de proposta e solicitou agendamento para instalação do fornecedor no dia 4 de junho, ocasião em que a equipe até o imóvel para liberação do fornecimento de gás.

000514132-2

Encaminhado

CEG - respondeu com 0000514132-5

Atendimento

Reclamação

28/05/2010-14:40

agnmclara - alterado por agnmclara em 28/05/2010-14:40

até o momento a Ceg não resolveu meu problema, ou melhor, me ligaram na última segunda-feira e marcamos a vistoria para a terça-feira, só que estou esperando até agora esta vistoria, pois ninguém mais entrou em contato. Grato pela ajuda. Att., Bruno Ribeiro." POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO? E O PRAZO CONTRATUAL?

000514132-1

Encaminhado

CEG - respondeu com 0000514132-5

Atendimento

Reclamação

24/05/2010-14:22

agnmclara - alterado por agnmclara em 24/05/2010-14:23

prezados, No dia 07/05/2010 liguei para a Ceg-Rio solicitando a instalação do gás natural na minha casa e, até o momento, não obtive nenhum retorno sobre minha solicitação. Já liguei duas vezes para reclamar e sou informado de que tenho que aguardar e não me dão nenhum prazo para o atendimento. Solicito ajuda de vocês para resolver este problema, pois já mudei para este endereço e estou sem gás em casa. Não existe nenhum prazo legal para eles fazerem este atendimento? Att., Bruno Ribeiro." POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO? E O PRAZO CONTRATUAL?

**Internautica Call Center**

Serviço Público Estadual

Processo nº 6-121020-359 / 2010

Data 15/09/10 Fls. 12 AGENERSA

Rubrica *se*

SENHA | SAIR

Cx. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha

Respostas | Atendimento

Consulta de atendimento: Tipos de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências

Demonstrativo Mensal de Ocorrências Recebidas (sem informações) | Consulta por Localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência

Histórico do atendimento

Imprimir

Voltar

Ocorrência #: 0000513467

Nome: VERA LUCIA DE SOUZA SALLES

Cliente: VERA LUCIA DE SOUZA SALLES

Cód. do Cliente:

Protocolo de Reclamação:

CPF: 00194584798

End. do Problema: RUA ANDRE DA COSTA SIMAS Nº178 APTO 303 PASSAGEM CABO FRIO

End. do Resposta: RUA ANDRE DA COSTA SIMAS Nº178 APTO 303 PASSAGEM CABO FRIO

Telefone 1: 22 26465264

Telefone 2: 22 88025692

Telefone 3:

Email: VERASALLESCS@HOTMAIL.COM

Gravar

Histórico

#	Programa
Situação	Assunto
Data/Hora	Tipo
0000513467-2	Usuário
Encaminhado	CEG
	Atendimento
	Reclamação
26/04/2010-12:54	gilma - alterado por agnmclara em 26/04/2010-13:00
COBRANÇA OCORRENCIA 513467 Cliente ligou cobrando sua resposta. SOLICITO NOVAMENTE INFORMAÇÕES SOBRE A DEMORA NO ATENDIMENTO DESTA SOLICITAÇÃO. E O PRAZO CONTRATUAL PARA LIGAÇÃO DO GÁS?	
0000513467-1	CEG RIO
Encaminhado	Atendimento
	Reclamação
13/04/2010-10:53	mduarte - alterado por agnmclara em 14/04/2010-16:07
Cliente reclama da concessionária CEG-RIO, pois solicitou a instalação do gás desde o dia 04/03/2010. Já foram cumpridas as exigências e a instalação ainda não foi feita. Aguarda providências. Protocolo: 2268049822 POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO? E O PRAZO CONTRATUAL PARA LIGAÇÃO DO GÁS?	



Internautica Call Center

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020-3591 2010

Data 15/09/10 Fls. 13

Rubrica *sh*

AGENERSA

SENHA | SAIR

Cx. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha

Respostas | Atendimento

Consulta de atendimento: Tipos de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências

Demonstrativo Mensal de Ocorrências Recebidas (sem informações) | Consulta por Localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência

Imprimir

Voltar

Histórico do atendimento

Ocorrência #: 0000514440

Nome: LEANDRO DOS SANTOS MORENO

Cliente: FABIANA ALVES DA SILVA MORENO

Cód. do Cliente: NÃO POSSUI

Protocolo de Reclamação:

CPF: 09493686739

End. do Problema: RUA MANOEL FRANCISCO NUNES Nº 1250 BL 15 APTO 203 CAVALHEIRO

End. do Resposta: RUA MANOEL FRANCISCO NUNES Nº 1250 BL 15 APTO 203 CAVALHEIRO

Telefone 1: 22 88138352

Telefone 2: 22 99286471

Telefone 3:

Email: leandro_moreno@hotmail.com

Gravar

Histórico

Situação
Data/Hora
0000514440-1
Excluído

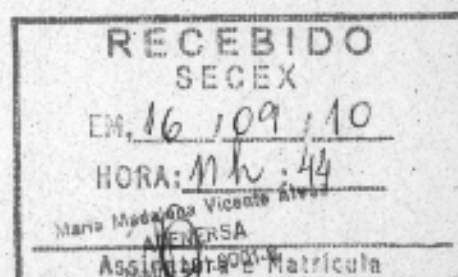
Programa
Assunto
Tipo
Usuário
CEG RIO
Atendimento
Reclamação

09/06/2010-09:29

mduarte - alterado por agnmclara em 09/06/2010-10:35

Cliente reclama da concessionária CEG, pois solicitou a instalação do gás desde o dia 02/06/2010 e o técnico não compareceu ao local. Aguarda providências urgente. Protocolo: 2280719869 POR QUE ESSE CLIENTE AINDA NÃO FOI ATENDIDO? E O PRAZO CONTRATUAL?

f. Suez, após autorização.
Em, 16/09/10



sh
Aline Inácio Moreira
Assistente
Mat. 249-3

DESPACHO DE 17/ 9/ 2010 - PROCESSO E-12/020.359/2010 - À CAENE

Concessionária CEG RIO – reclamações da ouvidoria sobre possível descumprimento contratual da CEG RIO no que tange a prazo de ligação de gás.

1 – Encaminho para ciência e instrução.


Cíntia Pitz P. Pinheiro
Secretária Executiva

De: CAENE
Para: SECEX

O objeto do presente processo é descumprimento de prazos de atendimento de serviços da CEG RIO. O CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO – CEG RIO - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO – item (13) Prazo de Atendimento aos Usuários alínea (A) Serviços Obrigatórios, define os seguintes prazos máximos para atendimento:

- colocação/retirada/substituição de medidores, 48 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- orçamento de ramal, 15 dias;
- corte/religação em instalações existentes, 48 horas;
- verificação de leitura e consumo, 5 dias;
- aprovação de projetos de instalações internas, 4 dias(3);
- execução de ramais, 30 dias(4);
- atendimento emergencial em redes, cabines, 4 horas;
- vistoria de instalações internas, 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

Nos autos do processo encontra-se várias reclamações, as quais resumimos a seguir, no quadro abaixo:

Registro da Ouvidoria	Serviço solicitado	Em	Houve atendimento	Em
513218	Ligação de gás	8/3/2010	não	
512959	Ligação de gás	25/2/2010	sim	6/4/2010
512158	Ligação de gás	12/1/2010	sim	24/3/2010
512122	Ligação de gás	28/1/2010	não	
514132	Ligação de gás	7/5/2010	sim	9/6/2010
513467	Ligação de gás	4/3/2010	não	
514440	Ligação de gás	2/6/2010	não	

Como pode ser observado, ou o cliente não foi atendido ou se foi o prazo estabelecido no Contrato de Concessão não foi respeitado, configurando assim, um total descumprimento contratual e pela repetida ação deslumbra-se uma prática do atendimento da Concessionária nestes casos não respeitar os prazos estabelecidos.

Assim, é nosso parecer que cabe a Concessionária as penalidades previstas, pelo descumprimento anunciado, bem como, sugerimos ao Conselheiro Relator, seja determinado a Concessionária, enviar mensalmente à Ouvidoria relação dos serviços solicitados pelos clientes contendo endereço, data de solicitação de serviço, data de execução do mesmo e nos casos em aberto justificativa do não atendimento dos prazos pactuados no Contrato de Concessão.

Nada mais tendo a relatar, encaminhamos o presente processo para sorteio de relatoria.

Atenciosamente.

Jorge Luiz Gomes Calfo
Gerente da Câmara Técnica de Energia
Matrícula: 210-5
Rio, 22 de setembro de 2010.

Jorge Luiz Gomes Calfo
Gerente de Câmara
Mat. 210-5 - AGENERSA

RECEBIDO
SECEX
EM, 22 / 09 / 2010
HORA: 13h:35min
Assinatura de Henrique Assistente At. nº 2984 AGENERSA SECEX



RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº. 203

DE 30.09.2010

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,

RESOLVE:

APROVAR a distribuição dos processos:

Processo	Concessionária	Assunto
E-12/020.264/2010	CEG RIO	Ocorrência de acidente na rede de distribuição de gás natural. Bairro Morada da Colina/Resende-RJ. Acidente com retroescavadeira - avaria na tubulação. Ocorrência sem comunicação da Concessionária. Relatório de Fiscalização CAENE P-0016/10. Termo de Notificação 0016/2010.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr () Cons. Sérgio Raposo (X)
E-12/020.287/2010	CEG	Relatório de Fiscalização CAENE P-0018/10. Termo de Notificação 0017/2010. Fiscalização das obras de canalizações e/ou ramais de gás canalizado. Vistoria realizada no dia 08/07/2010, na Estrada Boa Esperança, nº 650, Bairro Bom Pastor – Belford Roxo/RJ.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr (X) Cons. Sérgio Raposo ()
E-12/020.335/2010	CEG	LEI ESTADUAL N 3878_02 QUE OBRIGA A INSTALACAO DE POSTOS DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr () Cons. Sérgio Raposo (X)
E-12/020.341/2010	ÁGUAS DE JUTUNAIBA	LEI ESTADUAL N 3878_02 QUE OBRIGA A INSTALACAO DE POSTOS DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr () Cons. Sérgio Raposo (X)
E-12/020.342/2010	PROLAGOS	LEI ESTADUAL N 3878_02 QUE OBRIGA A INSTALACAO DE POSTOS DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr () Cons. Sérgio Raposo (X)
E-12/020.354/2010	PROLAGOS	DESCUMPRIMENTO DA LEI 5791_99.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr (X) Cons. Sérgio Raposo ()
E-12/020.356/2010	CEG	DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL DE PRAZO PARA LIGACAO DE GAS_RECLAMACAO OUVIDORIA_AGENERSA
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr (X) Cons. Sérgio Raposo ()
E-12/020.358/2010	CEG	OCORRÊNCIA 513056 - RECLAMAÇÃO DE CLIENTE. INVIABILIDADE DE LIGAÇÃO DE GÁS.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr (X) Cons. Sérgio Raposo ()
E-12/020.359/2010	CEG RIO	DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL DE PRAZO PARA LIGACAO DE GAS_RECLAMACAO OUVIDORIA_AGENERSA
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr () Cons. Sérgio Raposo (X)
E-12/020.372/2010	CEG	Acidente/Incidente – Escapamento de Gás na Rua Ary Schiavo, s/nº Estação de Odorização de Gás da CEG – Parada Sessenta – Japeri/RJ, ocorrido no dia 19/9/2010.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr (X) Cons. Sérgio Raposo ()
E-12/020.376/2010	CEG	Substituição de tubulação de gás/responsabilidade/vistoria. Ocorrência 6516765.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr () Cons. Sérgio Raposo (X)
E-12/020.377/2010	CEG	Acidente/Incidente – Escapamento de Gás na Rua causado por terceiros. Av. das Américas, nº 13522 – e/f – Recreio dos Bandeirantes – Rio de Janeiro/RJ, ocorrido no dia 14/9/2010.
Cons. José Carlos ()		Cons. Moacyr (X) Cons. Sérgio Raposo ()
E-12/020.090/2010	CEG	Relatório de Fiscalização CAENE P-0005/10. Termo de Notificação 003/2010. RECURSO contra a Deliberação AGENERSA nº 593/10, integrada pela Deliberação AGENERSA nº 616/10.
Cons. José Carlos ()		Cons. Sérgio Raposo (X)

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro PresidenteMoacyr Almeida Fonseca
ConselheiroSérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Ao primeiro dia do mês de outubro do ano de dois mil e dez, de ordem da Senhora Cinthia Pitz P Pinheiro, Secretária Executiva, juntei aos presentes autos às fls. 17 a cópia da Resolução do Conselho Diretor nº 203, de 30/9/2010.

Com este fim e para constar, eu, João Carlos Azevedo da Conceição, Assessor, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.


João Carlos Azevedo da Conceição
Assessor - Dist. nº 201-4
AGÊNCIA, SECEX

DESPACHO DE 01/10/2010. PROCESSO E-12/020.359/2010 – AO GABINETE DO CONSELHEIRO SÉRGIO BURROWES RAPOSO

- Encaminho o presente processo por distribuição ocorrida em 30/09/2010.


Cinthia Pitz P. Pinheiro
Secretária Executiva



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO

Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 108 Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2010.

ILMA.SRª.

Drª. Kátia Valverde Junqueira

Diretora de Serviços Jurídicos e Relações com Investidores da

Concessionária CEG e CEG RIO.

33.938.119/0002-40

Cia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CIG

RECEBIDO EM

ASS:

Ref. Processo E-12/020.359/2010 – Reclamação da
Ouvidoria sobre o possível descumprimento
contratual da CEG RIO no que tange o prazo de
ligação de gás.

SE RETENHA LEI Nº 1.000 DA CADA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15/09/2010

Proc. E-12/020.359/2010

Fls: 11

Senhora Diretora,

De ordem do Conselheiro Sérgio Raposo, comunico a tramitação, nesta
Agência Reguladora, do processo regulatório em epígrafe, o qual se encontra à sua
disposição neste Gabinete para vista e oferecimento das considerações que forem
julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias.

Cordialmente,

Luís Manoel V. Evandro

Mat. 273-3

AGENERSA-Protocolo	
ID	2536
Data:	08/10/10
Horário:	15:40
Assinatura:	

Aline Ribeiro Moreira
Assistente
Mat. 249-3

AGENERSA
PROTO
Documento
Data e Rubrica

Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 108
08/10/10

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: nº.: E-12/020.359/2010

Data: 15/09/2010 Fls.: 20.

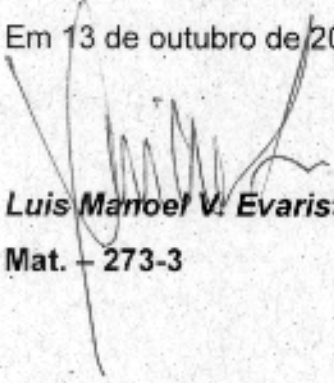
Rubrica: _____

À SECEX,

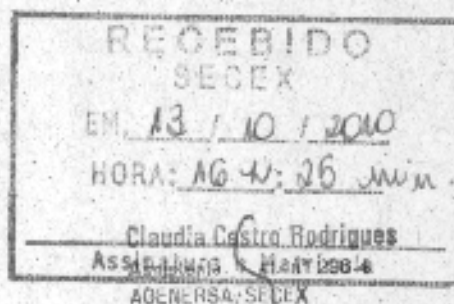
Ref. Processo E-12/020.359/2010.

Encaminho o presente processo, de ordem superior, para que se disponibilize cópia do mesmo para Concessionária CEG RIO, quando de sua solicitação, em atendimento ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 108/10, de 08/10/10, acostado à fl. 19.

Em 13 de outubro de 2010.


Luis Manoel V. Evaristo

Mat. - 273-3



TIPO	INFORME/ATAS/DIGITALIZADO
AGENERSA	01/AGENERSA/2010/2579/10
Documento Gerador	14/10/2010
Data e Rubrica	Quarta-feira

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.359/2010

Data 15/09/10 Fls.: 21

Rubrica: *[assinatura]*

AGENERSA

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



CÓPIA

OFÍCIO SECEX nº 480
(favor mencionar na resposta)

Rio de Janeiro, 13 de outubro de 2010

33.938.10/0002-40

Cia Distribuidora de Gas do Rio de Janeiro - CEG

Ilma. Sra.
Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos
CONCESSIONÁRIAS CEG e CEG RIO

RECEBIDO EM

ASS: *[assinatura]*

Assunto: Concessionária CEG RIO - cópia de processo regulatório E-12/020.359/2010

Ref.: CEG - CEG RIO DIUR-E 3719/10

(favor mencionar na resposta)

Senhora Diretora,

Sirva-me do presente com base nos princípios constitucionais, para encaminhar em atenção a correspondência CEG- CEG RIO DIUR-E 3719/10, cópia em arquivo eletrônico do Processo nº E-12/020.359/2010, de modo a que não reste cerceado o direito dos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo.

Atenciosamente,

Cynthia R. Pinheiro
Secretária Executiva

AGENERSA-Protocolo	
ID	2579
Data:	14/10/2010
Horário:	13:00
Assinatura:	<i>[assinatura]</i>

Assinatura
Fls. 243-1

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Aos dezoito dias do mês de outubro do ano de dois mil e dez, de ordem da Senhora Cíntia Pitz P Pinheiro, Secretária Executiva, juntei aos presentes autos o(s) documento(s) especificado(s) abaixo, o(s) qual(is) passa(m) a constituir, folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO	FOLHAS
☐ cópia do Ofício SECEX 480, de 13/10/2010, encaminhado à Concessionária CEG RIO em atendimento a correspondência CEG RIO DIJUR-E 3719/10.	21

Com este fim e para constar, eu, João Carlos Azevedo da Conceição, Assessor, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.


João Carlos Azevedo da Conceição
Assessor - Mat. nº 201-4
AGENERSA S. A. S. A.

DESPACHO DE 18/ 10/ 2010 - PROCESSO E-12/020.294/2010 – AO GABINETE DO CONSELHEIRO SÉRGIO BURROWES RAPOSO.

1. Em cumprimento ao despacho de fls. 20, foi encaminhado o Ofício SECEX 480, de 13/10/2010, à Concessionária CEG RIO em atendimento a correspondência CEG DIJUR-E 3719/10.
2. Retorno os autos do presente.


Cíntia Pitz P Pinheiro
Secretária Executiva

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

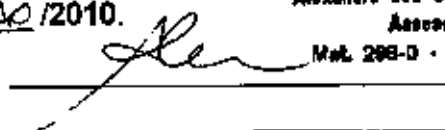
Aos 19 dias do mês de outubro do ano de **2010**, de ordem do (a) **Conselheiro Sérgio B. Raposo**, juntei ao(s) presente(s) auto(s) o(s) documento(s) especificado(s) abaixo, o(s) qual(is) passa(m) a constituir, respectivamente, as folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO	FOLHAS
Correspondência DIJUR-E-3748 10, da CEB-	24
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/

Com este fim e para constar, eu, **Alexandre dos Santos Pereira**, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Rio de Janeiro, 19/10/2010.

Alexandre dos Santos Pereira
 Assessor
 Mat. 298-D - AGENERSA



CEG RIO

15/09/2010

Proc. E-12/020.359/2010

Fls: 24 de

Rio de Janeiro/RJ, 18 de outubro de 2010.

gasNatural

DIJUR-E-3746/10

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro –
AGENERSA
Rua 13 de maio, n.º 23 – 23º andar
N E S T A

A/C: Sr. Luis Manoel V. Evaristo
Assessor de Conselheiro

REF: Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº 108 de
06 de outubro de 2010.

Assunto: Processo E-12/020.359/2010 – Reclamação da Ouvidoria sobre o possível
descumprimento contratual da CEG RIO no que tange ao prazo de ligação de gás.

Prezado Senhor,

Em atendimento ao ofício em referência, servimo-nos da presente para solicitar a dilação do
prazo para apresentação de considerações por 15 (quinze) dias, tendo em vista a necessidade
de contactar as áreas responsáveis a fim de obtermos subsídios para nossas respostas.

Frisamos que o pedido em questão se deve ao fato de ter havido feriado nacional no dia 12 de
outubro, bem como ter sido decretado feriado no dia 11, o que ocasionou o envio das cópias do
processo em questão apenas no fim do dia 14 de outubro.

Esse fato fez com que o prazo efetivo disponibilizado à Concessionária para elaboração da
resposta, ficasse reduzido a dois dias, e não cinco como referenciado no ofício SR 108/10.

Não obstante, frisamos que o processo em questão se refere a várias ocorrências, de modo
que deverá ser verificada cada uma delas especificamente, o que, por si só, já demanda um
prazo maior para cumprimento da determinação.

Assim, certos do atendimento do nosso pleito, renovamos nossos protestos de estima e
elevada consideração, subscrevendo-nos.

Atenciosamente,

Kátia Junqueira

Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos

AGENERSA-Protocolo

ID	2622
Data:	18/10/10
Horário:	15:00:00
Assinatura:	[Assinatura]
Assinatura:	[Assinatura]



COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GÁS
DO RIO DE JANEIRO-CEG

Av. Pedro II, 68 - São Cristóvão
CEP 20.941-070 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil

Tel.: (21) 3115-6585
www.ceg.com.br





AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO

Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 118 Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2010.

ILMA.SRª.

Drª. Kátia Valverde Junqueira

Diretora de Serviços Jurídicos e Relações com Investidores da

Concessionária CEG e CEG RIO.

33.935.119/0002-40

Cia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CIG

RECEBIDO EM

ASS.

Ref. Processo E-12/020.358/2010 - Reclamação da
Ouvidoria sobre o possível descumprimento
contratual da CEG RIO no que tange o prazo de
ligação de gás.

Senhora Diretora,

SR. RELATÓRIO DE SR. DO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15/09/10

Proc. E-12/020.358/2010

Fm. 25

De ordem do Conselheiro Sérgio Raposo, concedo a dilação de prazo
solicitada por esta Concessionária junto a essa AGENERSA através da
correspondência DIJUR-E-3746/10, de 18/10/10.

Cordialmente,

Luís Manoel V. Evaristo

Mat. 273-3

AGENERSA-Protocolo	
26.041	
Data:	20/10/10
Horário:	17:15
Rubrica:	

Alencar Ribeiro Moreira
Assistente
Mat. 249-3

CEG RIO

gasNatural

Rio de Janeiro/RJ, 27 de outubro de 2010.

DIJUR -E-3791/10

A

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro –
AGENERSA
Rua 13 de maio, n.º 23 – 23º andar
N E S T A

A/C: Sr Luis Manoel V. Evaristo
Assessor de Conselheiro

RECEBIMOS DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 15/08/2010

Proc. E-12/020.359/2010.

Ms: 27/10

REF: Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº 118/10
de 20 de outubro de 2010.

Assunto: Processo E-12/020.359/2010 – Reclamação da Ouvidoria sobre o possível descumprimento contratual da CEG RIO. No que tange ao prazo de ligação de gás.

Prezado Senhor,

Em atendimento ao ofício em referência, servimo-nos da presente para prestar as informações acerca das ocorrências apontadas em fls. 02.

Preliminarmente, informamos que o processo em questão foi aberto com o objetivo de verificar o status das ocorrências relatadas, entretanto, as mesmas já estão sendo acompanhadas em outros processos, como por exemplo, as ocorrências 513467 e 512959, que já foram tratadas e resolvidas no âmbito do processo E-12/020.181/2009.

Neste sentido, não se mostra razoável que as mesmas ocorrências sejam acompanhadas em processos diferentes, tendo em vista que eventual penalização da Concessionária acabaria por gerar um *bis in idem* inaceitável no ordenamento pátrio.

Neste sentido, deve o órgão responsável por solicitar a instauração do processo, atentar para a possibilidade de existência de outros processos em que as ocorrências já estão sendo verificadas, de modo a impedir que existam processos diferentes tratando do mesmo assunto.

Em que pese a argumentação posta, segue abaixo quadro demonstrativo da situação atual das ocorrências listadas, senão:

AGENERSA - Protocolo	
ID	2787
Data	3/11/2010
Horário	16:30
Ruária	



CEG RIO S. A.

Av. Pedro II, 88 - São Cristóvão
CEP 20.941-070 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil

Tel.: (21) 3115-6565
www.ceg.com.br



513218	5046764	26/03/2010	Medidor instalado em 06/04/2010
512959	5047103	12/03/2010	Medidor instalado em 06/04/2010
512158		08/02/2010	Medidor instalado em 24/03/2010
512122	5049321	08/02/2010	Medidor instalado em 29/07/2010
514132	5048628	26/05/2010	Medidor instalado em 09/06/2010
513467	5048881	14/04/2010	Medidor instalado em 24/06/2010
514440	5045046	09/06/2010	Medidor instalado em 09/06/2010

* Acompanhadas e resolvidas no processo E-12/020.181/2009

Importante mencionar que, a rigor, não há que se falar em descumprimento do prazo contratual, haja vista que o prazo de instalação dos medidores, previsto na Parte 2 do Anexo II, primeiro item do número 13 A, se refere expressamente ao atendimento aos "usuários", ou seja, àqueles que já são clientes da Concessionária, senão:

"PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS/PRAZOS DE ATENDIMENTO

13 – Prazo de atendimento aos usuários

A) Serviços Obrigatórios

- colocação/retirada/substituição de medidores, 48 horas (GN)"

Não poderia deixar de ser assim, haja vista que a instalação de um medidor requer a adoção de diversas providências, tais como vistoria no local para verificação da viabilidade, bem como das adequações do ambiente para o recebimento do serviço, o que, na maioria das vezes, não pode ser realizado no curto prazo de 48 horas, salvo se tratando de solicitante que já seja cliente.

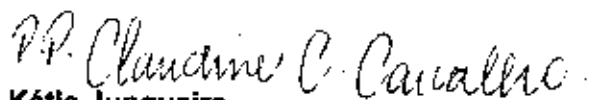
Nesse caso, a adoção das providências para que seja promovida a adequação do ambiente fica a cargo do cliente, interessado na aquisição do serviço, sendo certo que somente após todas as providências serem efetivamente tomadas, a Concessionária fica habilitada a realizar o serviço.

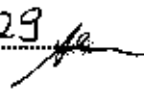
De toda sorte, merece ser ressaltado que o serviço de fornecimento de gás canalizado não se mostra um serviço que pode ser prestado imediatamente, sem que sejam previamente verificadas as instalações e realizadas vistorias no local, haja vista que o mesmo está diretamente ligado a questões de segurança.

Diante disso, considerando que todas as ocorrências foram atendidas no prazo que se mostrou necessário para que os clientes promovessem as adequações exigidas, não há que se falar em descumprimento de prazos.

Deste modo, considerando que a CEG vem atuando dentro dos limites legais e contratuais, descabida a imposição de qualquer penalidade em virtude dos fatos narrados, devendo ser arquivado o presente processo regulatório.

Assim, certos de termos atendido ao solicitado, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração, subscrevendo-nos.


Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENCIARIA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 15/09/2010
Proc. E. 52/020.359/2010
Fls. 29 

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: nº.: E-12/020.359/2010

Data: 15/09/2010 Fls.: 30.

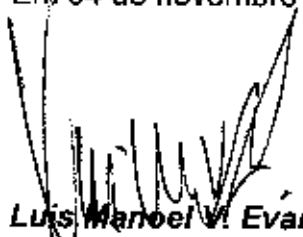
Rubrica: _____

A Procuradoria,

Ref. Processo E-12/020.359/2010

Encaminhamos o presente processo, de ordem superior, para análise e pronunciamento quanto ao seu inteiro teor.

Em 04 de novembro de 2010.


Luis Manoel V. Evaristo

Mat. - 273-3

Ào Dr. Simonini,

Σ 4/11/10

Luis Marcelo M. Macielento
Procurador Geral
Mat. 271-7 AGENERSA

Dr. Procurador Geral da Agerensa,

O presente processo foi remetido a esta Procuradoria para análise de possível descumprimento, pela concessionária CEG RIO, de cláusulas do contrato de concessão atinentes ao atendimento de usuários com relação a pedidos de ligação de gás no prazo estabelecido no referido instrumento contratual.

A CAENE se manifestou em fls. 15/16, opinando pela aplicação de penalidade por entender, com base no que consta dos autos, que houve inobservância do contrato de concessão – Anexo II, parte 2, item 13, "A".

Em atenção aos princípios do Devido processo legal e da Ampla defesa, a CEG RIO foi intimada para tomar ciência do processo e apresentar suas alegações. No bojo de seus argumentos são levantadas algumas questões não devidamente comprovadas e documentadas nestes autos.

Compulsando o processo verifiquei que há fatos relevantes para a devida apuração de descumprimento do contrato de concessão e que não foram devidamente comprovados, razão pela qual entendo que o feito deva ser instruído com:

- 1 – Intimação da CEG RIO, para comprovar, por meio de documentos, que realizou todas as ligações mencionadas no quadro demonstrativo de sua petição às fls. 27/29, no prazo estabelecido no contrato de concessão. No ensejo, impõe-se a devida demonstração do tempo em que cada pedido de ligação foi solicitado, do tempo em que formulou eventuais exigências a cada um dos usuários, de cada uma das ocorrências, para efetuar as respectivas ligações de gás;
- 2 – Verificação pela SECEX, com apoio da Ouvidoria, expedindo certidão nos autos, negativa ou positiva, conforme for o caso, se todas ou algumas das ocorrências em análise já foram ou estão sendo tratadas em outros processos na Agerensa, informando o nº de cada processo/ocorrência, para verificação da alegação de *bis in idem*;
- 3 – Manifestação da Ouvidoria sobre as alegações formuladas pela CEG RIO, mormente quanto ao cumprimento dos prazos de ligação de gás, em atenção ao quadro demonstrativo que apresentou em fls. 28 dos autos, na sua petição, e se tais

ocorrências ainda estão abertas ou foram encerradas, neste caso, quando foram concluídas.

A alegação da CEG RIO de que o serviço de ligação de gás não é do tipo que se pode prestar de forma imediata guarda razoabilidade, mas o cumprimento dos prazos estabelecidos no contrato de concessão devem ser rigorosamente observados, sob pena de afronta ao princípio da Eficiência (art. 6º, §1º da Lei 8987/95) e descumprimento do contrato de concessão.

Após, peço o retorno dos autos para nova análise de documentos e de alegações.

Rio de Janeiro, 08 de novembro de 2010.

Marcus Simonini Ferreira
 Marcus Simonini Ferreira
 Analista de Regulação
 Advogado
 Mat. 133-6 - AGENERSA

De acordo. Ao Ilustre Conselheiro Relator, em prosequimento

8/11/10

Luiz Marcos M. Nascimento
 Luiz Marcos M. Nascimento
 Procurador Geral
 Mat. 271-7 - AGENERSA



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO

Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 136 Rio de Janeiro, 09 de novembro de 2010.

ILMA.SRª.

Drª. Kátia Valverde Junqueira

Diretora de Serviços Jurídicos e Relações com Investidores
Concessionária CEG e CEG RIO.

33.938.119/0002-40

Cia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG

RECEBIDO EM 09/11/2010 14h15

Ass:

Ref. Processo E-12/020.359/2010 – Reclamação da
Ouvidoria sobre o possível descumprimento
contratual da CEG RIO no que tange o prazo de
ligação de gás.

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15/09/2010

Proc. E-12/020.359/2010

Fol. 33

Senhora Diretora,

De ordem do Conselheiro Sérgio Raposo, comunico a tramitação, nesta
Agência Reguladora, do processo regulatório em epígrafe, o qual se encontra à sua
disposição neste Gabinete para vista e oferecimento das **razões finais**, conforme o
disposto no §2º, do Art. 50, da Resolução AGENERSA nº. 02, de 23/06/2009, que
forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias úteis.

Cordialmente,

Luis Manoel V. Evaristo

Mat. 273-3

AGENERSA - Protocolo	
ID	2861
Data	09.11.2010
Horário	13:18
Rubrica	

Almeida
Assessoria
Mat. 249-3

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: nº.: E-12/020.359/2010

Data: 15/09/2010 Fis.: 34.

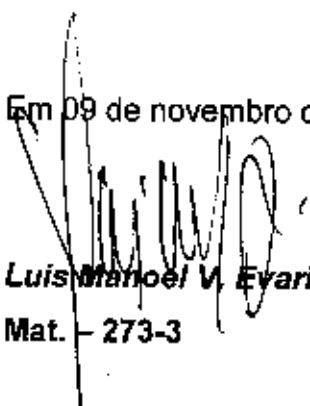
Rubrica: _____

À SECEX,

Ref. Processo E-12/020.359/2010.

Encaminho o presente processo, de ordem superior, para que se disponibilize cópia do mesmo para Concessionária CEG RIO, quando de sua solicitação, em atendimento ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 136/10, de 09/11/10, acostado à fl. 33.

Em 09 de novembro de 2010.


Luis Manoel V. Evaristo
Mat. - 273-3

RECEBIDO
SECEX
EM 09/11/10
HORA: 14h:30 min
Assinado por Vicente Alves
Assinado por _____ Matrícula

gasNatural

CEG RIO

Rio de Janeiro/RJ, 10 de novembro de 2010

DIJUR-E-3905/10

À
 Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
 AGENERSA
 Rua 13 de Maio, n.º 23 – 23º andar
 NESTA

At. Ilmo. Sr. José Carlos dos Santos Araújo
 Presidente da AGENERSA

-a Srta.

Por ordem do Conselheiro
 Presidente. Em 11/11/10.

Aline Rosa Gomes de Almeida
 Assessoria
 Matr: 2356-AGENERSA

Ref.: Cópia de Processo Regulatório.

Assunto: Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº136.

Prezado Senhor,

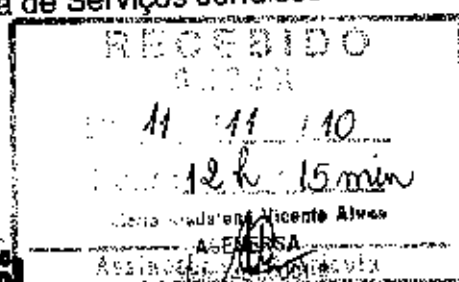
Vimos por meio desta, solicitar a V. S^a. que nos seja disponibilizada cópia do processo E-12/020.359/2010, da Concessionária CEG RIO, tendo em vista a concessão de prazo de 05 (cinco) dias úteis para manifestação, de modo a que não reste cerceado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo.

Ademais, cumpre informar que o prazo para manifestação desta Concessionária iniciou-se em 10/11/2010 (quarta-feira) e terá seu término em 17/11/2010 (quarta-feira).

Certos do atendimento do nosso pleito, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

P.R. Claudine C. Carvalho.
 Kátia Junqueira
 Diretora de Serviços Jurídicos



Aline Rosa Gomes de Almeida
 Assessoria
 Matr: 2356-AGENERSA
 10/11/10 - 13:40h

AGENERSA - Protocolo	
ID	884
Data	10/11/10
Horário	16:30
Rubrica	P

Aline Rosa Gomes de Almeida
 Assessoria
 Matr: 2356-AGENERSA
 CEG RIO S.A.

Av. Pedro II, 88 - São Cristóvão
 CEP 20.941-070 - Rio de Janeiro
 RJ - Brasil
 Tel.: (21) 3115-6565
 www.ceg.com.br



AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.359/2010

Data: 16/11/2010

Assinatura: [assinatura]



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

36

Rio de Janeiro, 11 de novembro de 2010.

OFÍCIO SECEX nº. 529

(favor mencionar na resposta)

Ilma. Sra.

Kátia Junqueira

Diretora de Serviços Jurídicos

CONCESSIONÁRIAS CEG e CEG RIO

33.938.119/0002-40

Cia. Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG

RECEBIDO EM

ASS

Assunto: Concessionária CEG RIO - cópia de processo regulatório E-12/020.359/2010

Ref.: CEG RIO DIJUR-E 3905/10 - OFÍCIO AGENERSA/ASSESS/SR nº 136/10.

(favor mencionar na resposta)

Senhora Diretora,

Sirvo-me do presente com base nos princípios constitucionais, para encaminhar em atenção a correspondência CEG RIO DIJUR-E 3905/10, cópia de inteiro teor do Processo nº. E-12/020.359/2010, de modo a que não reste cerceado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo.

Atenciosamente,

Cíntia Pitz P. Pinheiro
Secretária Executiva

AGENERSA - Protocolo	
ID	2896
Data	11/11/10
Horário	15:25
Assinatura	[assinatura]

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Aos doze dias do mês de novembro do ano de dois mil e dez, de ordem da Senhora Cíntia Pitz P Pinheiro, Secretária Executiva, juntei aos presentes autos os documentos especificados abaixo, os quais passam a constituir, respectivamente, as folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO FOLHAS

1-Correspondência CEG DIJUR-E 3905/10 – solicita cópia do presente processo. Ref. Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº 136/10 (fls. 35).

2-Ofício SECEX nº 529/10 – encaminhado à Concessionária CEG (fls. 36).

Com este fim e para constar, eu, João Carlos Azevedo da Conceição, Assessor, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

João Carlos Azevedo da Conceição
Assessor - Ofício nº 201-4
AGENCIAMENTO DE SERVIÇOS

DESPACHO DA SECRETÁRIA-EXECUTIVA

DE 12/ 11/ 2010

PROCESSO E-12/020.359/2010 – AO GABINETE DO CONSELHEIRO RELATOR SÉRGIO BURROWES RAPOSO. 1 – Retorno o presente processo, após disponibilização de cópia do mesmo para a Concessionária CEG.

Cíntia Pitz P. Pinheiro
Secretária Executiva

CEG RIO

gasNatural

Rio de Janeiro/RJ, 17 de novembro de 2010.

DIJUR-E-3920/10

A

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

Rua 13 de maio, n.º 23 – 23º andar
N E S T A

At. Sr. Luis Manoel V. Evaristo
Assessor de Conselheiro

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15/09/2010

Proc. E- 12/020.359/2010

Fls. 39

Ref.: Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº 136 de 09 de
novembro de 2010.

Assunto: Processo E-12/020.359/2010 – Reclamação da Ouvidoria sobre o possível descumprimento contratual da CEG RIO no que tange o prazo de ligação de gás.

Prezado Senhor,

Vimos por meio desta, na oportunidade para apresentação de razões finais, reiterar as alegações tecidas na correspondência DIJUR-E-3791/10, de 27 de outubro de 2010.

Nesse sentido, reafirmamos que o processo em questão foi aberto com o objetivo de verificar o status das ocorrências relatadas, entretanto, as mesmas já estão sendo acompanhadas em outros processos, como por exemplo, as ocorrências 513467 e 512959, que já foram tratadas e resolvidas no âmbito do processo E-12/020.181/2009.

Assim, diante das informações prestadas por essa Concessionária, a i. Procuradoria solicitou seja verificada pela SECEX, com apoio da Ouvidoria, se as ocorrências em análise já foram ou estão sendo tratadas em outros processos na AGENERSA. Isso porque, não se mostra razoável que as mesmas ocorrências sejam acompanhadas em processos diferentes, tendo em vista que eventual penalização da Concessionária acabaria por gerar um *bis in idem* inaceitável no ordenamento pátrio.



AGENERSA - Protocolo	
ID	2954
Data	17/11/2010
Horário	16:22
Rubrica	

CEG RIO S. A.

Av. Pedro II, 68 - São Cristóvão
CEP 20.941-070 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil

Tel.: (21) 3115-6565
www.ceg.com.br



Outro ponto que merece destaque é que, a rigor, não há que se falar em descumprimento do prazo contratual, haja vista que o prazo de instalação dos medidores, previsto na Parte 2 do Anexo II, primeiro item do número 13 A, se refere expressamente ao atendimento aos "usuários", e os casos analisados neste processo administrativo tratam-se de instalações novas.

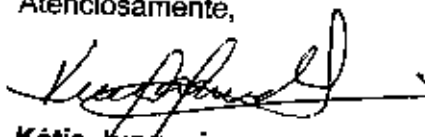
A instalação de um medidor requer a adoção de diversas providências, tais como vistoria no local para verificação da viabilidade, bem como das adequações do ambiente para o recebimento do serviço, o que, na maioria das vezes, não pode ser realizado no curto prazo de 48 horas, salvo se tratando de solicitante que já seja cliente.

Nesse sentido, considerando que todas as ocorrências foram atendidas no prazo que se mostrou necessário para que os clientes promovessem as adequações exigidas, não há que se falar em descumprimento de prazos.

Restando demonstrado que a CEG RIO vem atuando dentro dos limites legais e contratuais, descabida é a imposição de qualquer penalidade em virtude dos fatos narrados, devendo ser arquivado o presente processo regulatório.

Deste modo, certos de termos atendido ao solicitado, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração, subscrevendo-nos.

Atenciosamente,



Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULATÓRIA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DATA: 15/09/2010

Proc. E- 12/020.359/2010

Fls. 40



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15 / 03 / 2010

Proc. E- 12 / 020 / 359 / 2010

Fol. 41

Processo nº.: E-12/020.359/2010

Autuação: 12/01/2010

Concessionária: CEG RIO

Assunto: Reclamação da Ouvidoria sobre possível
descumprimento contratual da CEG RIO no que
tange o prazo de ligação de gás.
Relato: 21 de dezembro de 2010

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVIDORIA nº. 123/10¹, de 15/09/10, cujo objetivo é apurar o descumprimento contratual por parte da concessionária CEG RIO, quanto ao descumprimento de prazo para ligação de gás. A seguir, um breve resumo de cada ocorrência registrada em nossa Ouvidoria:

Ocorrência nº. 513218. Cliente: Sr. Sergio Barreto: ✓

"Em 08/03/10, solicitei a ligação do gás, no meu apartamento nº 501, situado à Rua Henrique Dalmas Sobrinho nº 25, em Macaé, RJ, recebendo número do cliente 5046764. A vistoria foi realizada no dia seguinte e foram feitas duas exigências pelo técnico. Atendi às duas solicitações no dia seguinte e, em 10/03/10, informei à loja da CEG, em Macaé, que já poderiam instalar o gás e que eu estaria mudando para o apartamento em 13/03/10 (sábado). O atendente informou que, até 12/03/10 (sexta-feira), a instalação estaria atendida. Esperamos em vão e, como não fomos atendidos, retornei à loja na segunda-feira, 15/03/10, e a informação que o atendente deu foi que em 3 dias úteis eu seria atendido e, caso o atendimento não ocorresse, eu deveria ligar para o 0800. Não é necessário dizer que a promessa da CEG não foi atendida. A partir de então, temos ligado diariamente para o 0800 e cada vez é dado um novo prazo, que nunca é atendido pela CEG. Em 19/03/10, ao falar com uma das atendentes do 0800, a mesma nos forneceu um novo número de atendimento: (22) 7018-6319, e novo prazo foi dado para instalação do gás: até 23/03/10, e nada deste novo compromisso ser cumprido. Novamente, diariamente, temos ligado e só promessa, e nesta data (26/03/10), pela manhã, a atendente nos informou que não existe nenhuma previsão no seu sistema à nossa solicitação, e que devemos esperar, ou seja, estamos há dezesseis dias aguardando a ligação do gás e, depois de todas as promessas não cumpridas pela CEG, somos informados que devemos esperar. Pois quanto tempo? Isto é o desrespeito ao cliente e deve ser

¹ FL. 02



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 35/09/2010
Proc. E- 12/020.359/2010
Fls. 42

reparado, seja lá de qual forma for. Pergunto: 1º. onde está o respeito ao cliente pregado em vossa cartilha?; 2º. quem pagará meu prejuízo de alimentação diária fora da minha residência?; 3º. quem aquecerá a água do meu chuveiro, uma vez que a CEG RIO descumpriu todos os prazos informados?; 4º. enfim, quem se responsabilizará por todos os prejuízos e transtornos que a CEG RIO está causando a mim e à minha família?

Resposta da Concessionária: "Informamos que o cliente foi atendido e o fornecimento foi liberado em 08/04/10."

Ocorrência nº. 512959. Cliente: Sr. : Antônio Claudio Tavares Gomes Manhães

O cliente reclama que até o momento não foi feita a ligação de gás no local, que foi solicitada na filial de Campos, em 25/02/10, agendada para data de 26/02/10. O responsável, Sr. Antônio, entrou em contato com a central de atendimento em 28/02/10, e foi orientado a aguardar contato da CEG para um novo agendamento, que não houve. O cliente foi na filial em 09/03/10, e foi informado de que, por algum motivo que a atendente não soube explicar, o pedido foi dado baixa, e, novamente, foi agendado para o dia 10/03/10, mas nada foi resolvido. Novamente compareceu na filial em 11/03/10 e foi informado de que a empresa contratada pela CEG esqueceu de colocar o serviço na programação. Cliente se sente prejudicado, pois, além do tempo que perde, ainda paga uma pessoa para cada agendamento da CEG, e nada é resolvido. Novamente foi agendado o serviço para amanhã, dia 12/03/10, e espera ser atendido. 35 DIAS

Resposta da Concessionária: "Informamos que o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 06/04/10. Lembramos que no atendimento do dia 30/03/10 a equipe técnica que foi ao local identificou ausência do cliente com comprovação. A reclamação foi encaminhada para o setor responsável para análise e melhoria do processo. Envie e-mail a este cliente em 15/06/10, mas não houve retorno."

Ocorrência nº. 512158. Cliente: Sr. : Luciana Utrini Fontes

Cliente reclama da concessionária CEG RIO. Relata que, em torno do dia 12/01/10, entrou em contato para solicitar a instalação de gás residencial. A atendente não deu prazo para instalação, falou apenas que iam ligar em 48 horas para agendar a instalação. Teve várias ligações cobrando instalação e não foi atendida. A Concessionária informou que tem até o prazo de 4 meses para efetivar a instalação. Diz que seus vizinhos do prédio já tem gás e deseja a instalação de seu serviço de gás canalizado. Só falta colocar o relógio, pois já tem a instalação pronta. 72 DIAS

Resposta da Concessionária: "Informamos que o medidor foi instalado, e o fornecimento foi liberado em 24/03/10. Aproveitamos para esclarecer que a reclamação sobre não cumprimento de prazo foi encaminhada para área responsável para análise e melhoria de processo."



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DATA: 15/03/2010

Proc. E- 12/020.359/2010

AGENERSA

Fls. 43

Ocorrência nº. 512122. Cliente: Sr. : João Carlos Mendonça do Lago

Gostaria de formalizar uma reclamação e aproveitar para esclarecer algumas dúvidas. Acabei de adquirir um imóvel da cidade de São Pedro d'Aldeia. O imóvel acabou de ficar pronto e me foi entregue no dia 26/01/10. Nesse imóvel, temos tubulação para utilização de gás natural apenas para o fogão, não tendo sido colocada tubulação para levar água aquecida para os outros cômodos. Fizemos o agendamento de uma visita técnica da CEG, pelo telefone informado pela construtora, e no dia 28/01/10 recebemos a visita de duas técnicas que fizeram a vistoria e aprovaram a instalação. Elas fizeram o cadastro em nome da minha esposa, Elizabeth Oliveira Moura do Lago, CPF: 902.662.937-00, e RG: 06.456.693-8 IFP-RJ, e nos orientaram para entrar em contato com o 0800 2820205, para agendarmos a instalação do medidor para fornecimento do gás. Como resido no Rio, o imóvel de São Pedro D'Aldeia é veraneio. Tentei fazer contato com esse número e uma secretária eletrônica informa que da minha região não posso falar por esse número. Entrei em contato com o 0800, do Rio, e a atendente me informou que enviando a solicitação para o e-mail ceg@gasnatural.com, eu seria atendido mais rápido. Segui a orientação e enviei o e-mail no mesmo dia 28/01/10, através do meu e-mail jcmilago@uol.com.br. Recebi uma resposta, no dia 29/01/10, informando o procedimento que eu deveria seguir. Só que essa fase já havia ocorrido. O número desse protocolo de atendimento é 2-263559369. Retornei o e-mail informando que essa fase de visita técnica já havia ocorrido e o que eu queria era agendar a instalação do gás. Inclusive, solicitei que esse agendamento ocorresse em um sábado devido à falta de pessoas no apartamento durante a semana. Com até a data de ontem não havia recebido nenhum e-mail da CEG, agendando a instalação, resolvi ligar para o 0800. Fui atendido pelo Sr. Vitor, com o número de protocolo 2264007230 e, para meu espanto, fui informado por esse senhor que nós teríamos que aguardar o contato telefônico da CEG, pois eles não tinham prazo para atender-nos. Achei o posicionamento da CEG um absurdo, pois não sou funcionário nem subordinado à CEG para ficar à disposição da sua vontade. Sou um consumidor, inclusive no Rio, que pago meus tributos em dia e, com o tal, exijo o mínimo de atenção e respeito. Como uma concessionária de serviço público não apresenta um prazo para atendimento de seus clientes? Como faço com a alimentação da minha família até que a CEG resolva atender ao meu pedido? Existe legislação que proíba o uso de GLP em botijão, onde existe o fornecimento de gás natural? Caso exista essa legislação, posso utilizar o GLP até que a CEG faça a ligação do gás natural no meu imóvel? Grato. PS: o endereço da solicitação é o que consta na conta de gás de um vizinho, do mesmo condomínio, que mora no bloco B, apartamento 103. Estou esclarecendo isso porque, no último desagradável contato com o 0800 da CEG, fui informado que eles não estavam encontrando o endereço. O CEP é o que consta nos correios para o município de São Pedro D'Aldeia (lá, eles não têm CEP por logradouro).

Resposta da Concessionária: "Não consta no e-mail".

Conselheiro Sérgio Raposo - Mat. 269-1

Processo E-12.020.359/2010

Página 3 de 9

Av. Treze de Maio nº. 23 - 23º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20.031-902 Tel.: 0xx21 2332-6456 - Fax: 0xx21 2332-6496 - www.agerisa.rj.gov.br - sergio.raposo@agerisa.rj.gov.br



AGERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 15/09/2010
Proc. E- 121020 359/2010
Fls. 44**Ocorrência nº. 514132. Cliente: Sr. : Bruno Ribeiro dos Santos**

Prezados, no dia 07/05/10, liguei para a CEG RIO solicitando a instalação do gás natural na minha casa e, até o momento, não obtive nenhum retorno sobre a minha solicitação. Já liguei duas vezes para reclamar e sou informado de que tenho que aguardar e não me dão nenhum prazo para o atendimento. Solicito a ajuda de vocês para resolver este problema, pois já mudei para este endereço e estou sem gás em casa. Não existe nenhum prazo legal para eles fazerem este atendimento?

REINCIDÊNCIA DE OCORRÊNCIA EM 08/06/10:

Prezados, mais uma vez a CEG RIO deixou a desejar. Após a reclamação abaixo feita a vocês, a CEG me ligou e marcou que estaria indo à minha residência para efetuar a instalação do gás ontem (07/06/10). Infelizmente, eles não têm a competência para marcar um horário para efetuar esta instalação, e me informaram que o horário de atendimento abrangeria todo o horário comercial e que deveria ter alguém em casa neste período. Como eu e minha esposa trabalhamos e, no horário comercial não há ninguém em casa, solicitei folga no meu trabalho para ficar em casa à disposição da CEG, e o que aconteceu? Eles não foram. Eu, como consumidor, sinto-me totalmente desrespeitado por esta empresa e, pelo visto, eles também não estão dando a mínima para as reclamações realizadas junto a esta Agência, pois esta já é a terceira reclamação e ainda não tive meu problema solucionado. Vocês, como agência reguladora, o que sugerem que eu faça? Acho um absurdo ficar refém de uma empresa. Se, para ser cliente sou tratado assim, imagina quando já for cliente. Talvez a CEG faça isso porque não tem concorrência. Infelizmente, o Estado me põe nesta situação, pois me sinto refém desta situação. Pensei que esta Agência tivesse mais poder e fosse mais respeitada pelas empresas por ela fiscalizadas, mas parece que me enganei. Certo que providências eficazes serão tomadas, desde já agradeço. 2 DIAS

Resposta da Concessionária: "Informamos que o medidor foi instalado, o fornecimento de gás liberado no dia 09/06 e que o novo número do cliente é o 5048628. Aproveitamos para esclarecer que, em contato com o cliente, informamos que a reclamação sobre não cumprimento de prazo foi encaminhada para o setor responsável para análise e providências. Enviei e-mail a este cliente em 28/06/10, mas não houve retorno.

Ocorrência nº. 513467. Cliente: Sr. : Vera Lúcia de Souza Salles

☒ Cliente reclama da concessionária CEG RIO, pois solicitou a instalação do gás desde o dia 04/03/10. Já foram cumpridas as exigências e a instalação ainda não foi feita. Aguarda providências. Protocolo: 2268049822.

Resposta da Concessionária: "Não consta no e-mail".



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DATA: 15/09/2010
Proc. E-12.020.359/2010
Fis. 45

Ocorrência nº. 514440. Cliente: Sr.: Leandro dos Santos Moreno

Cliente reclama da concessionária CEG, pois solicitou a instalação do gás desde o dia 02/06/10, e o técnico não compareceu ao local. Aguarda providências urgentes. Protocolo: 2280719869.

Resposta da Concessionária: "Não consta no e-mail".

Em 17/09/10, o processo foi encaminhado a CAENE para ciência e instrução.

A CAENE, em resposta a consulta feita pela SECEX, apresenta, às fls. 15/16, seu parecer:

"O objeto do presente processo trata do descumprimento de prazos de atendimento de serviços da CEG RIO. O Contrato de Concessão de serviços públicos de distribuição de gás canalizado - CEG RIO - anexo II - requisitos de qualidade dos serviços - parte 2 - serviços aos usuários / prazos de atendimento - item (13) prazo de atendimento aos usuários alínea (a) serviços obrigatórios, define os seguintes prazos máximos para atendimento:

- colocação/retirada/substituição de medidores, 48 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- orçamento de ramal, 15 dias;
- corte/religação em instalações existentes, 48 horas;
- verificação de leitura e consumo, 5 dias;
- aprovação de projetos de instalações internas, 4 dias;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes, cabines, 4 horas;
- vistoria de instalações internas, 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

Nos autos do processo encontra-se várias reclamações, as quais resumimos a seguir, no quadro abaixo:



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15/09/2010

Proc. E-12.020.359/2010

Fls. 40

Registro da Ouvidoria	Serviço solicitado	Em	Houve atendimento	Em
513218	Ligação de gás	8/3/2010	não	
512959	Ligação de gás	25/2/2010	sim	5/4/2010
512158	Ligação de gás	12/1/2010	sim	24/3/2010
512122	Ligação de gás	28/1/2010	não	
514132	Ligação de gás	7/5/2010	sim	9/6/2010
513467	Ligação de gás	4/3/2010	não	
514440	Ligação de gás	2/6/2010	não	

41 DIAS

72 DIAS

32 DIAS

(...) é nosso parecer que cabe a Concessionária as penalidades previstas, pelo descumprimento anunciado, bem como, sugerimos ao Conselheiro-Relator, seja determinado a Concessionária, enviar mensalmente à Ouvidoria relação dos serviços solicitados pelos clientes contendo endereço, data de solicitação de serviço, data de execução do mesmo e nos casos em aberto justificativa do não atendimento dos prazos pactuados no Contrato de Concessão."

De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº. 203/10², o presente pleito, em virtude do sorteio realizado em 30/09/10, foi enviado ao meu gabinete, doravante sendo a relatoria de minha responsabilidade.

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 108/10³, de 08/10/10, a Concessionária foi informada que o processo em epígrafe encontra-se neste gabinete para vista e oferecimento das considerações que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 05 dias.

Em resposta ao ofício acima, a Concessionária, através de sua correspondência DIJUR-E- 3746/10⁴ solicita dilação de prazo. Seu pedido é atendido positivamente através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 118/10⁵.

Através da correspondência DIJUR-E-3791/10⁶, de 27/10/10, a Concessionária, em resposta ao OFÍCIO AGENERSA/ASSESS/SR nº. 118/10, serve-se da presente para tecer suas considerações:

² Fl. 17³ Fl. 19⁴ Fl. 24⁵ Fl. 25⁶ Fl. 27/29



AGERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15/09/2010

Proc. E-12/020.359/2010

Fol. 47

"(...)

Preliminarmente, informamos que o processo em questão foi aberto com o objetivo de verificar o status das ocorrências relatadas, entretanto, as mesmas já estão sendo acompanhadas em outros processos, como por exemplo, as ocorrências 513.467 e 512.959, que já foram tratadas e resolvidas no âmbito do processo E-12/020.181/2009.

Neste sentido, deve o órgão responsável por solicitar a instauração do processo, atentar para a possibilidade de existência de outros processos em que as ocorrências já estão sendo verificadas, de modo a impedir que existam processos diferentes tratando do mesmo assunto.

Em que pese a argumentação posta, segue abaixo quadro demonstrativo da situação atual das ocorrências listadas, senão:

513218	5046764	26/03/2010	Medidor instalado em 06/04/2010	✓
512959	5047103	12/03/2010	Medidor instalado em 06/04/2010	✓
512158		08/02/2010	Medidor instalado em 24/03/2010	x -
512122	5049321	08/02/2010	Medidor instalado em 29/07/2010	x -
514132	5048628	26/05/2010	Medidor instalado em 09/06/2010	✓
513467	5048881	14/04/2010	Medidor instalado em 24/06/2010	x -
514440	5045048	09/06/2010	Medidor instalado em 09/06/2010	✓

* Acompanhadas e resolvidas no processo E-12/020.181/2009

(...) não há que se falar em descumprimento do prazo contratual, haja vista que o prazo de instalação dos medidores, previsto na Parte 2 do Anexo II, primeiro item do número 13 A, se refere expressamente ao atendimento aos "usuários", ou seja, àqueles que já são clientes da Concessionária (...).

Não poderia deixar de ser assim, haja vista que a instalação de um medidor requer a adoção de diversas providências, tais como: vistoria no local para verificação da viabilidade, bem como das adequações do ambiente para o recebimento do serviço, o que, na maioria das vezes, não pode ser realizado no curto prazo de 48 horas, (...).

Diante disso, considerando que todas as ocorrências foram atendidas no prazo que se mostrou necessário para que os clientes promovessem as adequações exigidas, não há que se falar em descumprimento de prazos.



AGENERSA

Proc. E-12.020.359/2010
Fol. 48

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Em 04/11/10, o presente processo é encaminhado à Procuradoria desta AGENERSA para análise e pronunciamento quanto ao inteiro teor dos autos. Às fls. 31/32 a Procuradoria oferece seu parecer, como segue:

"(...)
Compulsando o processo verifiquei que há fatos relevantes para a devida apuração de descumprimento do Contrato de Concessão e que não foram devidamente comprovados, razão pela qual entendo que o feito deva ser instruído com:

1º) - Intimação da CEG RIO, para comprovar, por meio de documentos, que realizou todas as ligações mencionadas no quadro demonstrativo de sua petição às fls. 27/29, no prazo estabelecido no Contrato de Concessão. No ensejo, impõe-se a devida demonstração do tempo em que cada pedido de ligação foi solicitado, do tempo em que formulou eventuais exigências a cada um dos usuários, de cada uma das ocorrências, para efetuar as respectivas ligações de gás;

2º) - Verificação pela SECEX, com apoio da Ouvidoria, expedindo certidão nos autos, negativa ou positiva, conforme for o caso, se todas ou algumas das ocorrências em análise já foram ou estão sendo tratadas em outros processos na Agenersa, informando^o de cada processo/ocorrência, para verificação da alegação de "bis in idem"; e

3º) - Manifestação da Ouvidoria sobre as alegações formuladas pela CEG RIO, mormente quanto ao cumprimento dos prazos de ligação de gás, em atenção ao quadro demonstrativo que aprestou em fls. 28 dos autos, na sua petição, e se tais ocorrências ainda estão abertas ou foram encerradas neste caso, quando foram concluídas.

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 136/10⁷, de 09/11/10 a Concessionária foi instada a oferecer razões finais, em conformidade com o disposto no §2º, do Art. 50, da Resolução AGENERSA nº. 02, de 23/06/09, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 5 dias úteis.

Através da correspondência DIJUR-E-3920/10⁸, de 17/11/10, a Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 136/10, se serve da presente para tecer suas considerações:

"Vimos por meio desta, (...) para apresentação de razões finais, reiterar as alegações tecidas na correspondência DIJUR-E-3791/10, de 27/10/10.

⁷ Fl. 33

⁸ Fl. 39/40



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Assim, diante das informações prestadas por essa Concessionária, a i. Procuradoria solicitou seja verificada pela SECEX, com apoio da Ouvidoria, se as ocorrências em análise já foram ou estão sendo tratadas em outros processos na AGENERSA. Isso porque, não se mostra razoável que as mesmas ocorrências sejam acompanhadas em processos diferentes, tendo em vista que eventual penalização da Concessionária acabaria por gerar um bis in idem inaceitável no ordenamento pátrio.

Outro ponto que merece destaque é que (...) não há que se falar em descumprimento do prazo contratual, haja vista que o prazo de instalação dos medidores, previsto na Parte 2 do Anexo II, primeiro item do número 13 A, se refere expressamente ao atendimento aos "usuários", e os casos analisados neste processo administrativo tratam-se de instalações novas.

Nesse sentido, considerando que todas as ocorrências foram atendidas no prazo que se mostrou necessário para que os clientes promovessem as adequações exigidas, não há que se falar em descumprimento de prazos.

Restando demonstrado que a CEG RIO vem atuando dentro dos limites legais e contratuais, descabida é a imposição de qualquer penalidade em virtude dos fatos narrados, devendo ser arquivado o presente processo regulatório."

É o relatório.

Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



AGERESA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGERESA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 15/09/2010
Proc. E-12/020.359/2010
Fol. 50

Processo nº.: E-12/020.359/2010

Autuação: 12/01/2010

Concessionária: CEG RIO

Assunto: Reclamação da Ouvidoria sobre possível descumprimento contratual da CEG RIO no que tange o prazo de ligação de gás.
Relato: 21 de dezembro de 2010

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVIDORIA nº. 123/10, de 15/09/10, para apuração de descumprimento contratual por parte da CEG RIO, quanto ao prazo para ligação de gás.

O processo compreende reclamações semelhantes de novos usuários, conforme abaixo:

Ocorrência nº. 513218. Cliente: Sr. Sergio Barreto

Ocorrência nº. 512959. Cliente: Sr. : Antônio Claudio Tavares Gomes Manhães

Ocorrência nº. 512158. Cliente: Sr. : Luciana Utrini Fontes

Ocorrência nº. 512122. Cliente: Sr. : João Carlos Mendonça do Lago

Ocorrência nº. 514132. Cliente: Sr. : Bruno Ribeiro dos Santos

Ocorrência nº. 513467. Cliente: Sr. : Vera Lúcia de Souza Salles

Ocorrência nº. 514440. Cliente: Sr.: Leandro dos Santos Moreno

Todas elas compreendem relatos de usuários que solicitaram ligação inicial de gás em seus domicílios e manifestaram por diferentes razões insatisfação com o prazo para serviço apresentado pela Concessionária.

Da leitura dos relatos apresentados detalhadamente no processo por nossa Ouvidoria e de informações acostadas pela Concessionária sobre quase todos as reclamações em discussão resta comprovado que a Concessionária nem sempre atendeu às solicitações dentro das provisões do Contrato de Concessão, como veremos com mais clareza a seguir.

Primeiramente, instada a comentar as reclamações e pressionada pelo não cumprimento do maior prazo previsto no Contrato de Concessão, que é de trinta dias, a Concessionária produziu em sua defesa uma pérola argumental que merece destaque. Alega a CEG RIO que os prazos constantes do Contrato de Concessão só



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGERESA - Agência de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15/09/2010

AGERESA Proc. E- 12/020 359 / 2010

Fol. 54

se aplicam a "usuários", aí compreendidos aqueles domicílios que já possuem serviço de gás encanado, mas não todas as demais pessoas que possam vir a solicitá-lo. *In verbis*: "(...) não há que se falar em descumprimento do prazo contratual, haja vista que o prazo de instalação dos medidores, previsto na Parte 2 do Anexo II, primeiro item do número 13 A, se refere expressamente ao atendimento aos "usuários", ou seja, àqueles que já são clientes da Concessionária (...).

Aceita a colocação da Concessionária, teríamos que considerar que não há qualquer prazo para que ela atenda a novos pedidos de ligação de gás, comercial, industrial ou residencial, o que me parece ser um absurdo. Entendo que o Contrato de Concessão enquadrar esta situação em sua Parte 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS/PRAZOS DE ATENDIMENTO, onde no grupo A, Serviços Obrigatórios, há a listagem de "execução de ramais de rede de distribuição existentes, 30 dias". Admito mesmo que possa haver outras interpretações para o prazo para novas ligações, porém, como 30 dias é o maior prazo previsto entre todos os prazos ali listados, prefiro eleger este, em benefício da Concessionária.

Assim, proponho ao Conselho Diretor que me acompanhe na opinião de que a Concessionária tem sim a obrigação de atender a solicitações de novas ligações e que a partir desta solicitação seus patronos são usuários do serviço, já que neste momento se iniciou entre cada um deles e a Concessionária do serviço público, uma relação.

Isto posto, passemos à situação concreta das reclamações em tela. Por uma questão de metodologia, tomei como verídicas as informações transcritas no processo tanto por parte dos usuários como por parte da Concessionária. Também acatei integralmente os pareceres da CAENE e da Procuradoria da AGERESA, pois surpreendentemente, salvo a observação a respeito de "não-usuários" já comentada anteriormente, os relatos apresentados, no cômputo geral, são convergentes e a Concessionária em sua defesa apresenta quadro sobre o atendimento das reclamações, que reproduzo abaixo:

513218	5046764	26/03/2010	Medidor instalado em 06/04/2010
512959	5047103	12/03/2010	Medidor instalado em 06/04/2010
512158		08/02/2010	Medidor instalado em 24/03/2010
512122	5049321	08/02/2010	Medidor instalado em 29/07/2010
514132	5048628	26/05/2010	Medidor instalado em 09/06/2010
513467	5048881	14/04/2010	Medidor instalado em 24/06/2010
514440	5045046	09/06/2010	Medidor instalado em 09/06/2010

* Acompanhadas e resolvidas no processo E-12/020.181/2009



AGERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 15 / 09 / 2010

Proc. E- 12.020.359 / 2010

Fls. 57

Da avaliação do quadro acima, produzido pela própria Concessionária, verifica-se que as ocorrências de nºs. 512158, 512122 e 513467 foram atendidas em prazo superior a trinta dias, sendo que 512122 demorou cinco meses!. Naturalmente que entendo ser do maior interesse da Concessionária efetuar o maior número de novas ligações, pois isto aumenta sua receita e consequentemente seus lucros. Porém, fica evidente que o controle de qualidade desta atividade, ainda que não só do interesse do usuário, mas também da Concessionária, está deixando a desejar.

Caso fossemos adentrar nos detalhes de cada uma das reclamações, encontraríamos situações inusitadas, caracterizando o mal atendimento, mas também a falta de compreensão de novos usuários que desejam ligações de gás com hora certa, o que entendo ser quase impossível para esta ou qualquer Concessionária. Dia certo já deve ser suficiente.

Pelo exposto, opino por o Conselho Diretor reconhecer que a Concessionária infringiu o Contrato de Concessão ao atender a três solicitações de ligação de gás, em prazos de mais de trinta dias, como reconhecido pela própria Concessionária no corpo do processo. Como identifiquei que o procedimento envolvendo as obrigações para novas ligações de gás não está perfeitamente entendido pela Concessionária, embora não haja dúvidas de que o maior prazo para qualquer ação correlata previsto no Contrato de Concessão é de 30 dias, acho oportuno que o assunto seja melhor esclarecido definitivamente.

Por estas razões, proponho ao Conselho Diretor:

1. Aplicar à Concessionária penalidade de advertência, pelo não-cumprimento de prazo mínimo para solicitações de novas ligações de gás;
2. Determinar à SECEX conjuntamente com a Câmara de Energia a lavratura do competente auto de infração.
3. Determinar à SECEX para em conjunto com a CAENE, e ouvida previamente as Concessionárias CEG e CEG Rio, apresentar ao Conselho Diretor para discussão, ~~aprovação~~ e possível aprovação de minuta de Instrução Normativa para obrigações e procedimentos para novas ligações de gás residencial, comercial e industrial, com prazo de sessenta dias.

Assim voto.

Sergio Raposo
Conselheiro Relator



**AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.

DE 21 DE DEZEMBRO DE 2010.

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO – RECLAMAÇÕES
DA OUVIDORIA SOBRE POSSÍVEL
DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL DA CEG RIO
NO QUE TANGE O PRAZO DE LIGAÇÃO DE GÁS.**

**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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.359/2010,
por unanimidade,**

DELIBERA:

**Art. 1º - Aplicar à CEG RIO, a penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato
de Concessão, concomitante com o Art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº.
001/2007, devido ao descumprimento do disposto no anexo II, parte 2, item 13, alínea "A".**

**Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva a expedição do Auto de Infração, em conjunto com a
Câmara Técnica de Energia.**

**Art. 3º - Determinar à SECEX, para em conjunto com a CAENE, e ouvidas previamente as
Concessionárias CEG e CEG Rio, apresentar ao Conselho-Diretor minuta de Instrução Normativa
especificando obrigações e procedimentos para novas ligações de gás residencial, comercial e
industrial, com prazo de sessenta dias.**

**§1º. O prazo definido no "caput" poderá ser prorrogado por igual período, conforme
motivação do Conselheiro-Relator ao CODIR em Reunião Interna.**

**§2º. Tal determinação deverá ser tratada no âmbito do processo regulatório a ser
instaurado conforme decisão referente ao processo E-12/020.356/2010, nesta data.**

Art. 4º. - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2010.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente

Darcilla Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Sérgio B. Raposo
(Conselheiro-Relator)

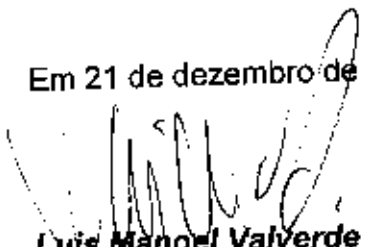
SETER
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 15 / 09 / 2010
Proc. E-12 / 020.359 / 2010
Fls. 53

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: nº. E-12/020.359/2010
Data: 15/09/2010 Fls.: 54
Rubrica:

À Secretaria Executiva,

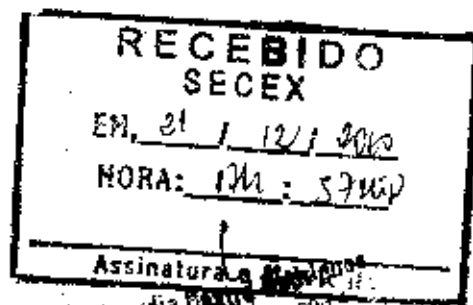
Encaminhamos o presente processo, de ordem superior, para o cumprimento de Deliberação acostada à fl. 53 do mesmo.

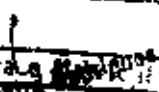
Em 21 de dezembro de 2010.


Luis Manoel Valverde Evaristo

Assessor de Conselheiro

Mat. 273-3



Assinatura: 
Auditoria Geral
Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado
SECEX