



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-12/020.617/2012
Data: 11/10/2012 Fls. 108
Assessor Especial ID nº 4422664-9

Processo nº.: E-12/020.617/2012.
Data de autuação: 11/10/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias – período de 01 a 31/07/2012.
Sessão Regulatória: 28/01/2016.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 176/2012. Na presente, a Ouvidoria informou a existência das ocorrências n.ºs 529041; 530415; 530719 e 531489, que versam sobre reclamações que foram respondidas à Ouvidoria com prazo superior a 30 dias, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 19/2011.

O resumo das ocorrências, nos termos aventados pela CAENE¹, foram dispostos da seguinte forma:

“(…)

529041:

Resumo da ocorrência:

- No dia 12/03/12, cliente reclama que solicitou visita da CEG, para fazer a conversão de seu fogão. Foi um técnico até sua residência e fez um orçamento, o qual não concordou. Após a recusa do orçamento o técnico fez algumas anotações e informou que sua cozinha estava fora do padrão e que deveria entrar em contato com a CEG, quando foi informada que deveria contratar uma empresa particular para avaliar a cozinha. Em contato com a empresa foi oferecido um pacote de serviço de 12 meses, o qual cliente não concordou.
- Em 14/03/12, a CEG informa que quando da realização da visita na casa do cliente, dia 31/08/11, o técnico identificou inadequações. Nessa data foi deixado orçamento e prazo para que fossem sanadas as

¹ Vide Parecer CAENE de fls. 62/67.



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 / 020.617 / 2012
Data:	11 / 10 / 2012
Rubrica:	[Assinatura]
	Assessor Especial ID nº 4422664-0

inadequações. Relata que no dia 13/01/12 o técnico voltou ao local para verificar se as exigências haviam sido cumpridas, porém, cliente não se encontrava no local. Informa ainda, que foram enviados três avisos de corte nos dias 30/11/11, 16/12/11 e 16/01/12, no dia 08/03/12 o corte foi realizado.

- Na data de 14/03/12, cliente reclama que o técnico foi à sua residência apenas para converter o fogão e não para fazer vistorias, não aceitando o procedimento adotado por ele.*
- No dia 16/04/12, a Concessionária esclarece que na visita para orçamento é realizada vistoria nos ambientes e informa todas as tentativas de vistorias e contatos com a cliente.*
- Em 18/04/12, a Ouvidoria desta AGENERSA solicita a CEG que envie laudo da vistoria realizada, comprovante dos recebimentos das cartas cobrando a realização das exigências, pelo cliente.*
- No dia 11/06/12, cliente informa que desde o início, o laudo passado pela CEG foi contestado, pois, não havia nenhuma adequação a ser realizada, e compareceu nas datas agendadas. Na última visita realizada pela Concessionária a adequação que deveria ser verificada foi ignorada e foi feita nova exigência de que a chaminé deveria ser trocada. Cliente reclama que o gás foi cortado por inexistência de ventilação, o que passou a não ser mais o impeditivo para normalização do gás, o impeditivo agora é a chaminé que na primeira vistoria estava instalada e não foi observada nenhuma exigência.*
- No dia 03/07/12, a Concessionária informa que a empresa GNS passou as informações de que a cliente solicitou visita técnica em aparelhos no dia 01/08/11, sendo agendada para o dia 04/08/11, No dia da vistoria cliente cancelou o serviço e voltou a solicitá-lo no dia 17/08/11, sendo agendada a vistoria para o dia 23/08/11, porém, cliente estava ausente no dia agendado. A vistoria foi realizada no dia 31/08/11, onde foi realizado*



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-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012 Fls. 110

Rubrica:

Maço da SIVE SERRA

Assessor Especial

ID nº 4422054-0

orçamento e verificando o ambiente, encontrando inadequações no ambiente. Informa ainda que no dia 07/05/12 foi solicitada baixa de titularidade e no dia 09/05/12 foi realizado o fechamento do gás.

- No dia 03/07/12, a Ouvidoria reclama da resposta enviada pela CEG e solicita novas informações.*

Foi enviado o Ofício CAENE 304/12 (folha 24), solicitando pronunciamento da Concessionária com relação a esta ocorrência. Em resposta é enviada a DIJUR-E-2322/12 (folhas 25 a 48), onde é fornecido resumo da ocorrência e os comprovantes de recebimentos das cartas.

530415:

Resumo da ocorrência:

- Em 04/06/12, cliente reclama que no dia 31/05/12, foi agendada vistoria para instalação de seu gás para o dia 01/06/12, onde não houve comparecimento da Concessionária. Relata que fez novo contato com a CEG e fez novo agendamento para o dia 04/06/12, onde não houve comparecimento. Relata que entrou em contato com a CEG na data desta reclamação e foi agendada vistoria para o dia 08/06/12.*
- No dia 06/07/12, a Concessionária informa que no dia 02/06/12 foi agendada visita para o dia 05/06/12, onde foram verificadas exigências e o orçamento não foi aprovado pela cliente. Informa ainda, que o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 12/06/12.*
- Em 16/07/12, a Cliente informa que não recusou o orçamento da visita realizada no dia 05/06/12, e sim o aprovou e que fizeram outra vistoria no dia 08/06/12 informando que o terminal 'T' da chaminé não tinha no estoque e demoraria muito para chegar, aconselhando a cliente a comprar o terminal por fora. Cliente comprou o terminal e no dia 12/06/12 ele foi instalado.*



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-12/020.617/2012
Data:	11/10/2012 Fis. 114
Rubrica:	Assessor Especial ID nº 4422665.0

- No dia 13/09/12, a Concessionária informa que o fornecimento foi liberado de acordo com as Normas exigidas no Regulamento de Instalações Prediais (RIP).
- Na data de 13/09/12, a Ouvidoria desta AGENERSA considera a resposta da CEG não satisfatória e pede para que avaliem a resposta enviada pela cliente no dia 16/07/12.
- Em resposta, no dia 24/09/12, a Concessionária informou que não localizou no sistema de agendamento para o dia 01/06/12. Esclarece que no dia 02/06/12 a cliente entrou em contato agendando para o dia 04/06/12. Como no dia 02/06 foi sábado, o sistema agendou a visita para o dia 05/06/12, quando o técnico informou que o terminal T estava em falta e por esse motivo a cliente não aprovou o orçamento.

Foi enviado o Ofício CAENE 304/12 (folha 24), solicitando pronunciamento da Concessionária com relação a esta ocorrência. Em resposta é enviada a DIJUR-E-2322/12 (folhas 25 a 48), onde é fornecido resumo da ocorrência, e envia documentos gerados na vistoria do dia 05/06/12.

530719:

Resumo da ocorrência:

- No dia 21/06/2012, cliente abriu reclamação nesta AGENERSA, que após solicitação de mudança de titularidade feita a CEG, seu gás foi desligado. Relata que no dia 20/06/2012, entrou novamente em contato com a CEG, e foi informado que seu gás só poderia ser religado no dia 25/06/2012.
- Em 20/07/2012, a Concessionária informa que o primeiro contato do cliente solicitando a troca de titularidade foi no dia 11/06/2012. Esclarece que no momento da solicitação foi verificado no sistema que a fatura de maio/12 estava em aberto e era necessária a comprovação do pagamento



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 Estado

Processo Nº E-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012 Fm. 112

Rubrica: [Assinatura] Assessor Especial
ID nº 44226840

de tal fatura pra que o procedimento de troca de titularidade fosse feito.

- *Na data de 20/07/2012, cliente questiona os procedimentos da CEG pois, solicitou a troca de titularidade no dia 11/06/2012, os débitos existentes foram quitados no dia 16/06/12, e no dia 20/06/12 seu gás foi desligado. E questiona a conduta da CEG em cobrar a taxa de religação.*

- *Em 09/10/2012, a Concessionária pede desculpas pelos transtornos causados e informa que o valor referente à religação não será cobrado. Esclarece ainda que como as contas de julho e agosto/12 já foram pagas será gerado um crédito para a próxima fatura. Salientam ainda, que a iniciativa do cliente servirá para que seja feita a análise dos procedimentos internos, na busca da melhoria no atendimento.*

Foi enviado o Ofício CAENE 304/12, solicitando o pronunciamento da CEG com relação a esta ocorrência. Em resposta a Concessionária nos envia histórico da ocorrência em seu sistema.

De acordo com informações da Ouvidoria desta AGENERSA, o fornecimento de gás do cliente foi liberado no dia 25/06/2012.

- **531489:**

Resumo da ocorrência:

No dia 30/07/2012, cliente abre reclamação nesta AGENERSA, em relação à demora na execução de um serviço realizado pela empresa ALFAGÁS, sob consultoria da empresa TECGÁS ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA. Relata que os serviços estão se estendendo por vários meses, além de estarem pendentes vários serviços como: instalação de aquecedores, aquecedores com vazamentos de água, acabamentos mal feitos, aquecedores faltando chaminé, entre outros.

- *No dia 09/10/2012, a Concessionária informa que de acordo com o setor responsável no dia 27/09/2012, foi realizada reunião com o*



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-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012 Fls. 113

Rubrica:  Assessor Especial

ID nº 4422664.0

Condomínio e foram finalizadas todas as pendências existentes no local. Esclarece que a GNS é uma empresa privada e independente e que quando há uma reclamação na AGENERSA a CEG serve como intermediadora. E fala que a resposta passada pela GNS foi que os problemas referentes à instalação de aquecedores dos apartamentos 2102, 2401, 2205, 1303, 1904, 2303, e 2104, foram sanados.

São acostados aos autos, nas folhas 22 e 23, e-mails trocados entre a Ouvidoria desta AGENERSA e a cliente, onde a reclamante informa às adequações que já foram feitas, as que estão sendo feitas e solicita a lista dos condôminos que adquiriram aquecedores, lista essa que ficou a ser enviada pela CEG e pela ALFAGÁS e até o momento não havia sido enviada.

Foi enviado o Ofício CAENE 304/12, solicitando o pronunciamento da Concessionária em relação a esta ocorrência. Em resposta a Concessionária envia histórico da ocorrência em seu sistema.

Esta CAENE encaminhou a Concessionária o Ofício 330/12, solicitando a aprovação da Concessionária referente às obras realizadas nos apartamentos dos condôminos, referentes às instalações internas. Em resposta a CEG encaminha os laudos de aprovação e colocação em carga, referente ao mês 05/2012.

Esta CAENE entrou em contato com a reclamante e a mesma nos informou que os problemas já foram resolvidos e que já foi enviada a lista de condôminos que adquiriram os aquecedores."

(Grifos no original)

Através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 692/2012, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.



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-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012

Rubrica:

Assessor Especial

ID nº 4422864-0

Em reunião interna, por meio da Resolução n.º 326, de 25/10/2012², o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Às fls. 18/23, constam cópias de e-mail's encaminhados aos usuários informando a abertura do presente processo.

A Câmara de Energia solicitou³ que a Concessionária apresentasse considerações sobre as ocorrências objeto dos autos em análise, o que foi respondido por meio da DIJUR-E-2322/12, conforme consta às fls. 25/48.

Em nova manifestação, a CAENE solicitou à CEG o envio de "*laudo contendo a aprovação da Concessionária de todos os apartamentos, os quais se encontravam em obras de construção de ramificação interna, e ordem de serviço da obra executada pela GNS*", o que foi providenciado pela Concessionária através da carta DIJUR-E-004/13 (Fls. 57/61).

A CAENE, às fls. 54, solicitou informações da Ouvidoria quanto a "*alguma alteração na situação das ocorrências integrantes deste processo, tendo em vista a continuidade da instrução*", obtendo como resposta que não houve alterações, salvo a ocorrência n.º 529041, que foi aberto processo específico (*vide fls. 55*).

Por intermédio da CI OUVID n.º 179/2012, a Ouvidoria encaminhou e-mail contendo novas informações do usuário, referente à ocorrência n.º 531489.

Instada a se manifestar, a CAENE, em seu parecer técnico, teceu as seguintes considerações (fls. 62/67):

"(...)

529041:

"(...)"

Cabe ressaltar que no momento em que é solicitado algum serviço dentro da residência, os técnicos da CEG ou de alguma terceirizada a ela, que irão prestar o serviço, avaliam o ambiente, observando se os mesmos estão de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP). Caso seja

² Fls. 17.

³ Ofício CAENE n.º 304/2012



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

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

Serviço Público Estadual	
Processo Nº	E-12/020.617/2012
Data:	11/10/2012
Rubrica:	<i>[Assinatura]</i>
Figo da Silva Martins Assessor Especial ID nº 4422684-0	

encontrada alguma desconformidade com relação ao RIP, é deixado prazo para que tais adequações sejam feitas, posteriormente é realizada vistoria para verificação, e se caso ainda não estiverem adequadas às instalações do cliente, o seu fornecimento de gás estará sujeito ao corte.

No entanto, tais inadequações foram constatadas no dia 31/08/2011, e foram enviados avisos de corte nos dias 30/11/11, 16/12/11 e 16/01/12. E ainda assim, o fornecimento de gás só foi lacrado no dia 08/03/2012, aproximadamente 190 dias após a constatação das inadequações. A Concessionária descumpre assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

530415:

(...)

Foi enviado o Ofício CAENE 304/12 (folhas 24), solicitando pronunciamento da Concessionária com relação a esta ocorrência. Em resposta é enviada a DIJUR-E-2322/12 (folhas 25 a 48), onde é fornecido resumo da ocorrência e envia documentos gerados na vistoria do dia 05/06/12.

Assim, diante do exposto, não foi possível constatar outro descumprimento da Concessionária, além dos apontados no início deste parecer.

530719:

(...)

De acordo com informações da Ouvidoria desta AGENERSA, o fornecimento de gás do cliente foi liberado no dia 25/06/2012.

Levando em consideração as reclamações da cliente e a data de reclamação nesta AGENERSA. A Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A; corte/religação, além da Clausula 1ª, Parágrafo 3º, ambos 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-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012 Fls. 116

Rubrica: Assessor Especial
ID nº 44228640

531489:

(...)

Esta CAENE entrou em contato com a reclamante e a mesma informou que os problemas já foram resolvidos e que já foi enviada a lista de condôminos que adquiriram os aquecedores.

Diante do exposto acima temos as seguintes considerações:

- 1. Os laudos de aprovação da CEG são do mês de 05/2012, no entanto, as reclamações da cliente, com relação às exigências, são do mês 07/2012. Essas exigências informadas, de acordo com a CEG foram sanadas no mês 10/2012.*
- 2. Nos laudos enviados pela CEG, só constavam as aprovações feitas no mês 05/2012 e nessas aprovações não constavam exigências para os apartamentos reclamados.*
- 3. No mês 10/2012, a Concessionária informa que as exigências haviam sido sanadas, no entanto, não nos foram enviados os laudos gerados por esta aprovação da CEG.*

Assim, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, todos do Contrato de Concessão."

Instada a se manifestar⁴, a Concessionária, por meio da DIJUR-824/2013, teceu as seguintes considerações (fls. 77/79) conforme segue, em parte:

"(...)

Com a devida vênia, discordamos do parecer da CAENE, pelo que passaremos a expor a seguir:

No que tange ao suposto descumprimento da Instrução Normativa n.º 19/2011, a CEG reitera o fato de que, desde dezembro/2012 nenhuma das

⁴ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 085/2013.



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

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

Serviço Público Estadual	
Processo Nº	E-12/020.617/2012
Data:	11 / 10 / 2012
Rubrica:	
	Assessor Especial ID nº 4422664-0

ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA permaneceu por mais de 30 (trinta) dias sem resposta. Nesta toada, evidente é o comprometimento desta Concessionária no atendimento dos clientes e, ainda, no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

Dessa maneira, por óbvio que o apontamento da CAENE não reflete a postura da Concessionária no tratamento diligente que vem dando às ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, pelo que não deve haver espaço para aplicação de penalidade diante do cenário atual.

Em relação à ocorrência 529041, insta consignar que a inadequação apontada pela Concessionária no ambiente da cozinha era referente à ventilação inferior. Assim, de acordo com a NT – BRA – Parte 2, tem 6.6.1, intitulado 'Defeitos secundários – Código 3', item 33 (em anexo), a Concessionária pode liberar, nestes casos, o gás para uso do cliente por até 180 (cento e oitenta) dias para a correção do defeito.

Em complemento, vale iluminar que o Contrato de Concessão, em sua Cláusula Quatorze, II dispõe que: 'até que a ASEP-RJ determine de outra forma, permanecerão válidas todas as Resoluções de natureza técnica, editadas pela COMPANHIA ESTADUAL DE GÁS DO RIO DE JANEIRO – CEG, e em vigor na data de assinatura do presente contrato', de modo que a CEG agiu de acordo com o exposto em sua normativa técnica e, portanto, de acordo com o Contrato de Concessão.

Logo, não procede o apontamento da CAENE, sendo certo que deve ser reconhecido pelo CODIR que não houve descumprimento Contratual por parte da CEG no que tange à ocorrência em voga.

Com relação à ocorrência 530415, iluminamos o trecho do Parecer da CAENE que reconhece, após relatar o histórico da ocorrência, que não houve descumprimento Contratual por parte da CEG.

Na ocorrência 530719 a CEG esclareceu que o fornecimento de gás do cliente foi liberado em 25/06/2012.



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

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

Serviço Público Estadual
Processo Nº E-12.1020.617/2012
Data: 11 / 10 / 2012
Rubrica: <i>[assinatura]</i>
Assessor Especial ID nº 4422664-0

Por fim, no que se refere à ocorrência 531489 esclarecemos que não procede o apontamento da CAENE de que a CEG deveria ter retornado ao local para fazer novo laudo de avaliação. Isso porque o condomínio contratou com empresa particular a instalação de aquecedores e outros serviços.

Por óbvio que a responsabilidade da Concessionária somente se refere à colocação em carga, quando da realização de teste de estanqueidade, o que ocorreu em 05/2012.

Além disso, evidente que não cabe a Concessionária a verificação ou o acompanhamento de execução de contrato assinado entre particulares, no caso entre Condomínio e empresa particular. Nesta toada, é obrigação do Condomínio exigir da empresa particular que aprove a execução do projeto junto à Concessionária, não cabendo se transferir tal responsabilidade para a Concessionária, mormente porque as instalações internas são de responsabilidade do cliente.

Alternativamente, poderia o Condomínio contratar a CEG para fazer uma validação geral das instalações construídas pela empresa particular, o que também não ocorreu. Logo, não é razoável que se impute à CEG responsabilidade de fazer nova avaliação das instalações sem que tenha sido contratada pelo Condomínio para tanto. Tal imposição se mostra absurda e carece de respaldo regulatório normativo.

Nessa esteira, certa de ter prestado os esclarecimentos pertinentes e, ainda, de ter demonstrado não haver culpabilidade de sua parte no que tange aos fatos narrados nas ocorrências objeto do presente processo, a CEG requer que o mesmo seja arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."

O corpo jurídico desta AGENERSA, em parecer fundamentado de fls. 82/97, opinou:

"(...)

Com relação à alegada demora no atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, a Concessionária contesta sob o único



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-12/020.617/2012

Data: 11 / 10 / 2012 File: 119

Rubrica: ID nº 4422664-0

argumento de que desde o mês de dezembro do ano de 2012 as respostas referentes à ocorrências são prestadas em tempo menor do que 30 (trinta) dias.

Em que pese o louvável esforço da concessionária, é certo que todas as ocorrências objeto do presente regulatório datam de período anterior àquele apontado pela delegatária, e para estas não apresentou qualquer justificativa suficiente à afastar a conclusão de violação do disposto no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011, justificando-se, pois, a aplicação de penalidade, em esteio no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

No que tange ao mérito das ocorrências, e começando por aquela de nº. 529.041, compartilho do entendimento da CAENE de inexistência de irregularidade no que se refere à interrupção de fornecimento de gás à residência da reclamante.

Isso porque a CEG logrou comprovar a correção de tal providência, haja vista a identificação de inadequação nas instalações internas do imóvel da usuária.

Em que pese isso, e como bem destacado pela CAENE, a inadequação na residência da reclamante foi verificada por ocasião da visita ocorrida em 31/08/2011 e o gás somente foi lacrado em 08/03/2012, quando transcorridos, portanto, exatos 190 (cento e noventa) dias, de modo que mesmo que aplicável o prazo de 180 (cento e oitenta) dias previsto na NT-700 - BRA - conforme pretendido pela reclamada CEG - resta caracterizado descumprimento contratual, haja vista que por força do disposto no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte I - Metas de Melhoria, Item 12, a concessionária deve observar suas próprias normas técnicas. Senão Vejamos:

(...)



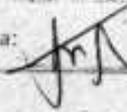
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo Nº E-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012, Fls. 120

Rubrica:  Assessor Especial
ID nº 4422684-0

Diante disso, opino pela aplicação de penalidade com fulcro no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de 04/09/2007.

Passando à ocorrência de nº. 530.415, na qual a usuária reclama de agendamento de vistoria para instalação de gás não cumprido pela CEG, vale destacar o desencontro das datas indicadas pela usuária e pela concessionária, já que segundo a reclamante o primeiro contato foi realizado com a CEG em 31/05/12 e agendada vistoria para 01/06/12. Para a delegatária, no entanto, foi contatada inicialmente em 02/06/12 com agendamento de vistoria para 05/06/12.

Não há nos autos, ademais, elemento suficiente à dirimir a referida controvérsia – tal como a indicação de protocolos de atendimentos –, de modo que sugiro não imputar culpa à concessionária por este motivo.

No que se refere à alegação de aprovação (ou não) do orçamento para adequação da irregularidade das instalações internas da residência da reclamante, então constatada por ocasião da vistoria realizada, por se tratar de prestação de serviço submetido à iniciativa privada, entendo não ser da competência desta Autarquia manifestar-se a respeito.

Assim, no que tange à ocorrência em tela, não vislumbro descumprimento contratual por parte da delegatária.

A ocorrência nº. 530.719 trata de reclamação por suspensão supostamente indevida do fornecimento de gás.

Dispensável tecer maiores considerações quanto à veracidade dos fatos denunciados, eis que a própria concessionária reconhece a má prestação do serviço público concedido, razão pela qual, inclusive, providenciou a restituição do valor equivocadamente cobrado a título de reativação do fornecimento de gás.

A toda evidência, tal fato configura incontestável falha da concessionária, posto que somente em hipóteses específicas pode ocorrer a interrupção no fornecimento, sendo-lhe expressamente vedado o corte imotivado, prática



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

que acarreta na violação de diversos dispositivos do Contrato de Concessão, como o §3º da Cláusula Primeira e Cláusula Quarta, acima já colacionados.

(...)

Diante disso, sugiro a aplicação de penalidade em face da CEG com base no art. 17, VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de 04/09/2007.

Já a ocorrência de nº. 531.489 cinge-se à reclamação de condôminos do edifício localizado no Município de Niterói/RJ, na qual alegam que a empresa ALFAGÁS está realizando serviço de instalações de gás natural no local, mas, todavia, há falta de 'kit para fogão ELETROLUX', 'aquecedores com vazamento de água nas instalações', 'pintura de acabamento mal feita, para refazer', 'instalação com problemas (...) consumo de gás excessivo porque as instalações estão com ligações na descarga do vaso sanitário', 'marcador com problemas', 'aquecedor faltando chaminé e ducha', 'aquecedores faltando ducha constante do pacote de aquisição', 'venezianas para conclusão do reparo no teto das cozinhas', 'faltando ponto de gás na cozinha', 'acabamento na veneziana instalada na porta da cozinha', 'laudo do engenheiro Nielsen ainda não apresentado', 'falta colocação de massa especial para cobrir canos dos respiradores das lixeiras dos andares', 'falta colocação de gesso nos corredores, áreas comuns de condomínio e pinturas'.

(...)

Analizando os serviços reclamados, no entanto, é possível perceber serem de natureza privada, submetidos à livre iniciativa, passando, por isso, à margem da competência regulatória desta Agência Reguladora.

Antes de avançar com o presente parecer, insta recordar que o limite de competência desta AGENERSA nas hipóteses de prestação de serviços acessórios por parte da CEG já foi objeto de diversas análises por seu



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-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012 Fls. 122

Rubrica: Assessor Especial
ID nº 4422884-0

Conselho-Diretor, mas originariamente em Voto de Vista prolatado pela ex-Conselheira Darcilia Leite nos autos do processo E-12/020.449/2010.

(...)

Verifica-se, portanto, que a competência desta AGENERSA limita-se à fiscalização da prestação dos serviços acessórios elencados na letra 'B', do item 13 – Prazo de atendimento aos Usuários, da Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de atendimento, do Anexo II – Requisitos de qualidade e segurança dos serviços, do Contrato de Concessão.

Não é demais concluir, portanto, que em tais hipóteses compete à esta Autarquia somente fiscalizar se tais atividades acessórias estão sendo prestadas pela concessionária nos prazos contratualmente estipulados, o que não se confunde com a regulação dos mesmos, essa sim estranha à sua competência.

(...)

Assim sendo, entendo ser esta AGENERSA incompetente para a análise quanto prestação dos serviços reclamados, razão pela qual opino por considerar que, in casu, não houve descumprimento contratual por parte da CEG.

Diante do exposto, sugiro:

- (i) Seja aplicada penalidade em face da Concessionária CEG, com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora para apresentação das respostas às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA no que tange à todas as ocorrências objeto do presente processo;*
- (ii) Seja aplicada penalidade em face da Concessionária CEG, com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e no artigo 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de*



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 Estado	
Processo Nº	E-12/020.617/2012
Data:	11 / 10 / 2012 123
Rubrica:	
	Assessor Especial ID Nº 44089767

04/09/2007, em razão da demora para suspender o fornecimento de gás para a residência a que se refere a ocorrência nº. 529.041;

- (iii) Declarar que, de acordo com o que consta dos autos, não se verifica descumprimento contratual por parte da CEG com relação à ocorrência de nº. 530.415;
- (iv) Seja aplicada penalidade em face da Concessionária CEG, com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e no art. 17, VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD. nº. 001/2007, de 04/09/2007, no que se refere à ocorrência nº. 530.719;
- (v) Declarar que não houve descumprimento contratual por parte da CEG no que se refere à ocorrência de nº. 531.489.

Intimada a apresentar razões finais⁵, a Concessionária reiterou os termos das manifestações apresentadas⁶.

Na sessão regulatória de 26/11/2015 retirei o presente processo de pauta, com o fim de realizar exame mais aprofundado sobre as ocorrências que compõem seu objeto.

É o relatório.

José Bismarck Viafina de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

⁵ Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 097/2013.

⁶ DJUR-E-1118/2013.



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

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

Serviço Público Estadual

Processo Nº E-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012 Fila 124 Alta

Rubrica: Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/020.617/2012.
Data de autuação: 11/10/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias – período de 01 a 31/07/2012.
Sessão Regulatória: 28/01/2016.

VOTO

Trata-se de processo iniciado pela SECEX, tendo em vista informação da Ouvidoria de registro nesta AGENERSA das ocorrências n.ºs 529041; 530415; 530719 e 531489, que versam sobre reclamações que foram respondidas à Ouvidoria com prazo superior a 30 dias, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 019/2011.

I – Do Descumprimento à Instrução Normativa n.º 019/2007

Pelo teor dos autos, pode-se analisar o lapso entre o envio das SNS's pela Ouvidoria até a resposta pela Concessionária na seguinte tabela:

Ocorrência	Período entre envio da SNS e resposta pela Concessionária	Prazo de demora	
529041	SNS enviada em <u>03/07/12</u> e resposta em <u>27/08/12</u> .	55 dias.	
530415	SNS enviada em <u>16/07/12</u> e respondida em <u>13/09/12</u> .	59 dias.	Total
	Nova SNS enviada em <u>13/09/12</u> e respondida em <u>24/09/12</u> .	11 dias.	70 dias
530719	SNS enviada em <u>20/07/12</u> e respondida em <u>09/10/12</u> .	81 dias.	
531489	SNS enviada em <u>30/07/12</u> e respondida em <u>05/10/12</u> .	67 dias.	

A Concessionária, ao ser instada a se pronunciar sobre a demora nas respostas, limitou-se a afirmar que desde dezembro de 2012 não há incidência de ocorrências com resposta acima do período disposto na IN n.º 019/2011¹.

¹ Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I- PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II - PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III - PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.



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 1020.617/2012
Data: 11/10/2012 Fls. 425
Rubrica: [assinatura]
Assessor Especial ID nº 4422894-0

Em que pese o esforço que a CEG vem realizando, com êxito, nos processos referentes às ocorrências, não posso deixar de registrar que a situação em apreço é passível de penalidade.

Sendo assim, ante a violação ao disposto no artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, entendo que a Concessionária é passível de penalidade de advertência, de forma individualizada, nas ocorrências em apreço.

II - Das Análises das Ocorrências

II.a - Ocorrência n.º 529041

A presente ocorrência tem por referência suposta irregularidade na interrupção de fornecimento de gás da cliente, Sra. Andreia Marques.

No caso, a Concessionária, ao realizar visita para a conversão do fogão do imóvel, apresentou orçamento na qual não houve concordância pela cliente. Todavia, na mesma visita foram constatadas inadequações em sua cozinha, sendo informada, pois, da necessidade de sana-las (laudo de vistoria acostado às fls. 41/42).

Pela documentação acostada aos autos, depreende-se que a constatação de irregularidade na residência da usuária se deu em 31/08/2011 e, após diversos avisos de corte² (fls. 43/45), somente ocorreu à interrupção do fornecimento em 08/03/2012, ou seja, com o interregno de **190 (cento e noventa) dias**.

A análise realizada pela CAENE chegou ao entendimento de que houve descumprimento à Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão, o que foi corroborado pelo corpo jurídico desta AGENERSA, que opinou pela aplicação de penalidade em decorrência do descumprimento à Nota Técnica-700-BRA.

De acordo com a referida Nota Técnica, em seu item 6.6. - Adequação do ambiente – Local com apenas aparelho de cocção -, **“verificando a inexistência e/ou insuficiência de ventilação permanente superior e/ou inferior, liberar para uso temporário por até 180 (cento e oitenta) dias para a correção do defeito.”**

² Parecer da CAENE de fls. 64: “(...) tais inadequações foram constatadas no dia 31/08/2011, e foram enviados avisos de corte nos dias 30/11/11, 16/12/11 e 16/01/12. E ainda assim, o fornecimento de gás só foi lacrado no dia 08/03/2012, aproximadamente 190 dias após a constatação das inadequações. (...)”.



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 Estado

Processo Nº E-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012 Fls. 126

Rubrica:

João da Silva Lima
Assessor Especial
ID Nº 4422664-9

Com efeito, a partir do momento em que a própria Concessionária não respeita o prazo estipulado por sua Nota Técnica, há violação ao disposto no Anexo II, Parte 1, Item 12, do Contrato de Concessão.

Nota-se, pois, que a suspensão intempestiva tratada no caso viola o Parágrafo 3º da Cláusula Primeira e Cláusula Quarta, *caput*, do Contrato de Concessão, bem como o artigo 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Sendo assim, acompanho os pronunciamentos da CAENE e Procuradoria para imputar à Concessionária penalidade, ante a intempestividade na suspensão do fornecimento de gás da usuária.

II.b - Ocorrência n.º 530415

A presente ocorrência teve origem na reclamação da cliente, Sra. Tereza Albuquerque, quanto ao não cumprimento da Concessionária CEG de vistoria agendada para liberação no fornecimento de gás.

Conforme salientando pela Procuradoria, **não há no processo elementos suficientes a atestar a data exata da vistoria**, eis que nos autos há “desencontro das datas indicadas pela usuária e pela concessionária, já que segundo a reclamante o primeiro contato foi realizado com a CEG em 31/05/12 e agendada vistoria para 01/06/12. Para a Delegatária, no entanto, foi contatada inicialmente em 02/06/12 com agendamento de vistoria para 05/06/12.”

A CAENE, no mesmo tom, entendeu não ser possível constatar descumprimento contratual, o que foi corroborado pela Concessionária.

Ademais, no que se refere à irregularidade das instalações internas, o corpo jurídico aduziu que por se tratar de prestação de serviço que foi submetido à iniciativa privada, não teria esta AGENERSA competência legal para se manifestar a respeito. Entendimento ao qual me filio, seguindo a fundamentação exarada pela Procuradoria, de fls. 88/89.

Desta forma, a ausência de suporte probatório apto a ensejar penalidade à Concessionária possui o condão de, em virtude da dúvida quanto ao prazo efetivo da vistoria, elidir esta de responsabilidade.



II.c - Ocorrência n.º 530719

Consiste a presente ocorrência de reclamação do usuário, Sr. Nicolas Bitencourt, por suspensão indevida do fornecimento de gás. No caso, o cliente solicitou troca de titularidade do imóvel, porém a Delegatária informou que haveria, em aberto, fatura referente ao mês de maio do ano de 2012.

Após questionar o referido débito, eis que o mesmo havia sido pago, a Concessionária efetuou o corte do seu fornecimento no dia 20/06/2012.

Posteriormente, a Concessionária reconheceu o erro – quanto ao corte - e informou que o valor referente ao débito em aberto havia sido cancelado, sendo o fornecimento foi restabelecido em 25/06/2012.

De fato, não há como elidir a Concessionária de penalidade, com base no artigo 17, VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, ante o comprovado corte indevido durante o período de **5 (cinco) dias**, violando, portanto o instrumento concessivo e a prestação do serviço público adequado.

II.d - Ocorrência n.º 531489

Trata-se de reclamação da usuária Sra. Rosemeri Haase, que, na qualidade de síndica de condomínio situado em Niterói, informou a demora na execução de serviços realizados por empresa particular³, que não estaria sendo realizado de forma satisfatória.

A Câmara de Energia, ao se pronunciar, entendeu que houve violação à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, item 13, todos do Contrato de Concessão.

Procuradoria realçou se tratar de serviço de natureza privada, não sendo, pois, competência da AGENERSA para análise. Apontou que “o limite de competência desta AGENERSA nas hipóteses de prestação de serviços acessórios por parte da CEG já foi objeto de diversas análises por seu Conselho-Diretor, mas originariamente em Voto de Vista prolatado pela ex-Conselheira Darcilia Leite nos autos do processo E-12/020.449/2010”.

³ Conforme consta às fls. 12: Empresa ALFAGÁS, sob consultoria e fiscalização da TECGÁS ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA.



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-12/020.617/2012

Data: 11/10/2012

Rubrica:  Assessor Especial
ID nº 4422664-0

De fato, o conteúdo objeto da ocorrência restringe a relação privada, conforme pronunciado pela Procuradoria, pois, consoante destaque nos autos, dentre a reclamação realizada pelos condôminos estão: "a empresa ALFAGÁS está realizando serviço de instalações de gás natural no local, mas, todavia, há falta de 'kit para fogão ELETROLUX', 'aquecedores com vazamento de água nas instalações', 'pintura de acabamento mal feita, para refazer', 'instalação com problemas (...)', ou seja, não houve recusa pela Concessionária na prestação do serviço, mas a insatisfação com a sua execução.

Sendo assim, acompanho o parecer da Procuradoria no sentido de não vislumbrar descumprimento, pela Concessionária CEG, ao Contrato de Concessão.

II – Conclusão

Pelas razões expostas, levando-se em consideração os fundamentos apresentados no presente voto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que não houve descumprimento contratual, pela Concessionária CEG, nas ocorrências n.º 530.415 e 531.489;
- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, com base no artigo 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em decorrência da demora na apresentação de respostas às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2007, de forma individualizada, em relação às ocorrências 529041, 530415, 530719 e 531489;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010;
- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/207, de 04/09/2007, em razão da demora na suspensão do fornecimento de gás referente à ocorrência n.º 529.041;



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-12/020.617/2012

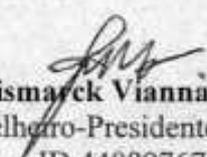
Data: 11/10/2012 Fls. 123

Rubrica:  Tiago da Silva Marra
Assessor Especial

ID nº 4422864-0

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010;
- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora na suspensão do fornecimento de gás referente à ocorrência n.º 530719;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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-12.020.617/2012

Data: 11.10.2012

Rubrica:

Assessor Especial

ID nº 4422664-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 278 DE 28 DE JANEIRO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG – Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias – período de 01 a 31/07/2012.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.617/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento contratual, pela Concessionária CEG, nas ocorrências n.º 530.415 e 531.489.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, com base no artigo 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em decorrência da demora na apresentação de respostas às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2007, de forma individualizada, em relação às ocorrências 529041, 530415, 530719 e 531489.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/207, de 04/09/2007, em razão da demora na suspensão do fornecimento de gás referente à ocorrência n.º 529041.

Art. 5º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VIII, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão da demora na suspensão do fornecimento de gás referente à ocorrência n.º 530719.

Art. 7º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos



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° E-12 / 020.617 / 2012

Data: 14 / 10 / 2012 Fls. 131

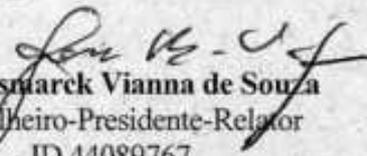
Rubrica:

Assessor Especial
ID nº 4422664-0

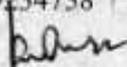
termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 8º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

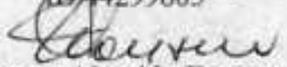
Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2016.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076