

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO. RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA NO SISTEMA DA OUVIDORIA COM MAIS DE 120 DIAS.

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-12/020.182/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Baixar o processo em diligência, para que uma comissão formada por representante da Procuradoria, da Ouvidoria e da CAENE desta AGENERSA, indicados pelo Conselheiro-Presidente, junto com representante das áreas operacional e jurídica das Concessionárias, apresente, em 30(trinta) dias, proposta para fixação dos prazos de que trata o presente processo, a ser submetida ao Conselho-Diretor.

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

Rio de Janeiro, 24 de maio de 2011.

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

Presidente da Sessão

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

SÉRGIO BURROWES RAPOSO

Conselheiro-Relator



AGENERSA

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

---

---

**Processo nº.:** E-12/020.182/2009  
**Autuação:** 29/05/2009  
**Concessionária:** CEG e CEG RIO  
**Assunto:** Relatório de ocorrências no sistema da Ouvidoria  
com mais de 120 dias.  
**Relato:** 24 de maio de 2011

**VOTO**

---

---

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI AGENERSA/SECEX nº. 25/09, de 29/05/09, para analisar o relatório de ocorrências no sistema da Ouvidoria.

Através dos ofícios SECEX nº. 122/10 e nº. 123/10, de 12/05/09, as concessionárias CEG e CEG RIO foram informadas de ocorrências que constam pendentes de atendimento por mais de 120 dias.

Em resposta, a Concessionária CEG e CEG RIO, protocolizou nesta Agência correspondência DJRI-E-203/09, com considerações, como segue:

*“Em relação às 94 ocorrências encaminhadas através dos referidos ofícios, detectamos o seguinte:*

<i>“Ocorrências que nunca recebemos</i>	<i>22</i>
<i>Ocorrências já respondidas</i>	<i>63</i>
<i>Ocorrências em análise</i>	<i>09</i>
<i>TOTAL:</i>	<i>94”</i>

*Segue planilha em CD anexo, onde a Concessionária comprova as respostas oferecidas às ocorrências tidas como já respondidas.*

*Quanto às ocorrências em análise, informamos que já foram contatados os setores responsáveis das Concessionárias e que os mesmos estão seriamente empenhados em solucionar tais ocorrências o mais rápido possível.*



AGENERSA

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

Ressalta-se que estão também inseridas na referida planilha, as ocorrências que sinalizamos nunca termos recebido.”

Em 01/06/07 o processo foi enviado à Ouvidoria, via SECEX, para que se pronunciasse em conformidade com as informações proferidas pela Concessionária às fls. 06/07.

Em complemento a correspondência DJRI-E-203/09, a Concessionária CEG e CEG RIO protocolizou nesta Agência a correspondência DJRI-E-232/0, suas considerações, como segue:

“Em continuidade ao atendimento aos ofícios em referência, servimo-nos da presente para expor o que segue:

“Ocorrências já respondidas	03
Ocorrências em análise	06
TOTAL:	09”

Quanto às ocorrências em análise, informamos que já foram contatados os setores responsáveis das Concessionárias e que os mesmos estão seriamente empenhados em solucionar tais ocorrências o mais rápido possível. No entanto, necessitamos de mais prazo para resolvê-las, conforme justificativa acostada na planilha anexa.”

Em 22/06/09 a Ouvidoria da AGENERSA, encaminha à SECEX pronunciamento a respeito de cada uma das ocorrências que constam na listagem enviada à CEG, conforme tabela abaixo e e-mail às fls. 12 a 26 do presente processo.

CEG	RESPOSTA CEG	STATUS
93.114	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM NOV/08. (*)
89.767	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
81.035	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO (VER ANEXOS)
87.964	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO (VER ANEXOS)
90.579	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
91.061	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
92.606	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 14/05/09 (APÓS OFÍCIO)
89.723	RESPONDIDA	OK, FOI TRATADA PELA OCORRENCIA 89594
91.550	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
92.429	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
91.770	RESPONDIDA	OK, FOI TRATADA PELA OCORRENCIA 17 / 92206
62.099	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
85.017	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO (VER ANEXOS)
81.755	ñ respondeu na listagem	AINDA EM ABERTO
92.597	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
90.759	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO - pendencia improced. (em anexo)
78.555	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO
89.778	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE

DATA: 29/05/2009.

Proc. E- 12/020.182/2009.

Fls: 136



AGENERSA

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

87.106	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO, NUNCA RECEBI RESPOSTA ( * ) *
90.923	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 26/05/09 (APÓS OFÍCIO)
82.044	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 08/01/08. ( *** )
82.413	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO (VER ANEXOS) *
90.942	RESPONDIDA	OK, FOI TRATADA PELA OCORR 90879
85.001	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 21/05/09 (APÓS OFÍCIO)
81.088	pend admissibilidade (#)	NUNCA RECEBI RESPOSTA ( *** )
93.738	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 25/05/09 (APÓS OFÍCIO)
82.785	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO ( ** ) *
91.274	RESPONDIDA	Ñ LOCALIZAMOS A RESP ENVIADA PELA CEG ( *** ) *
81.352	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 19/05/09 (APÓS OFÍCIO)
91.742	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 30/09/08. ( * ) *
82.754	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 25/01/08. ( *** ) *
90.743	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
82.345	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 26/05/09 (APÓS OFÍCIO)
93.646	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 22/05/09 (APÓS OFÍCIO)
91.765	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 30/09/08. ( * ) *
87.995	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 30/06/08. ( *** )
81.077	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 21/05/09 (APÓS OFÍCIO)
91.093	RESPONDIDA	OK, FOI TRATADA PELA OCORR 91090
93.239	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 21/05/09 (APÓS OFÍCIO)
92.626	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 26/05/09 (APÓS OFÍCIO)
80.921	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 19/05/09 (APÓS OFÍCIO)
85.055	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
91.402	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 18/09/08. ( * ) *
93.711	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO - enviei SNS após referida resposta *
88.016	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 21/05/09 (APÓS OFÍCIO)
93.332	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 21/05/09 (APÓS OFÍCIO)
93.153	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 17/11/08. ( * ) *
500.303	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 20/05/09 (APÓS OFÍCIO)
500334	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO *
500348	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 15/05/09 (APÓS OFÍCIO)
500764	NUNCA RECEBIDA	ENV À CEG PELO OUTLOOK EM 05/01 (VER ANEXO) *
91.675	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 26/09/08. ( *** ) *
82.762	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 24/01/08. ( * ) *
91.371	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 17/09/08. ( * ) *
91.413	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
91.154	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO - NUNCA RECEBI RESPOSTA ( * ) *
91.292	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
90.299	pend admissibilidade (#)	Em aberto, nunca recebi resp - pendencia improced. ( * ) *
93.142	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 17/11/08. ( * ) *
88.015	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 27/06/08. ( * ) *
93.339	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 22/05/09 (APÓS OFÍCIO)
92.871	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 11/05/09 (1 DIA ANTES OFÍCIO)
90.418	RESPONDIDA	OK, FOI TRATADA PELA OCORRENCIA 90255
91.549	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 22/05/09 (APÓS OFÍCIO)
91.389	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
89.375	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO, NUNCA RECEBI RESPOSTA ( * ) *
88.004	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 27/06/08. ( * ) *



DATA: 29/05/2009.

Proc. E- 12/020.182/2009.

Fls: 137



AGENERSA

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

88.018	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 27/06/08. (*)
92.795	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 19/05/09 (APÓS OFÍCIO)
90.486	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
93.761	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO (ñ recebi a referida resposta)
77.486	RESPONDIDA	OK, FOI TRATADA PELA OCORR 77165
82.498	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 19/05/09 (APÓS OFÍCIO)
90.314	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
92.275	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
82.786	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 24/01/08. (***)
88.003	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 26/05/09 (APÓS OFÍCIO)
91.676	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 26/09/08. (*)
85.181	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
89.572	pend admissibilidade (#)	AINDA EM ABERTO (VER ANEXO)
93.553	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 15/05/09 (APÓS OFÍCIO)
88.013	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 27/06/08. (*)
90.854	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
80.922	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 19/05/09 (APÓS OFÍCIO)
91.678	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 26/09/08. (*)
92.036	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 17/06/09 (APÓS OFÍCIO)
93.093	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE

CEG RIO	RESP CEG RIO	STATUS
92.389	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 18/06/09 (APÓS OFÍCIO)
82.327	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 14/01/08. (*)
92.396	NUNCA RECEBIDA	ENVIADA À CEG PELO SISTEMA EM 22/10/08. (*)
86.154	RESPONDIDA	OK, JÁ HAVIA SIDO RESPONDIDA ANTERIORMENTE
92.887	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
500447	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 03/06/09 (APÓS OFÍCIO)
500612	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 20/05/09 (APÓS OFÍCIO)
500892	RESPONDIDA	RESPONDIDA EM 04/06/09 (APÓS OFÍCIO)

Em 08/07/09, as concessionárias CEG e CEG RIO, receberam cópias de inteiro teor do processo, para vista e oferecimento das considerações cabíveis e em resposta protocolizaram nesta Agência correspondência com considerações, como segue, em parte:

*"Inicialmente, informamos ter feito uma nova análise da relação de ocorrências com mais de 120 dias em aberto, conforme critérios dessa Ouvidoria, bem como dos novos fechamentos realizados, sendo certo que foram detectadas apenas 8 (oito) ocorrências em aberto (...).*

*No que se refere às ocorrências que afirmamos nunca ter recebido, reiteramos a afirmativa de termos procedido à realização de uma busca em todos nossos e-mails e sistema de atendimento ao cliente (...) não encontramos os números apontados na tabela comparada.*

DATA: 29 / 05 / 2009.

Proc. E- 12 / 020 . 382 / 2009.

Fls: 138



AGENERSA

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

Além disso, o critério estabelecido pela Ouvidoria, no sentido de ter enviado e-mail ao cliente questionando-o acerca da existência ou não de pendências, nos seguintes termos: "(\*) ENVIEI MAIL AO CLIENTE PERGUNTANDO SE HÁ PENDÊNCIA. (caso ainda haja, abrirei nova ocorrência face tempo decorrido)", afasta qualquer resquício de responsabilidade de nossa parte, tendo em vista que não recebemos qualquer outra reclamação acerca do caso.

Quanto à afirmativa dessa Ouvidoria no sentido de que "(\*\*) A RESPOSTA CITADA NA RESPOSTA DA CEG AO OFÍCIO REFERE-SE À OCORRÊNCIA 82899", cumpre informar que não encontramos qualquer registro de recebimento ou cadastro da ocorrência 82785, sendo certo que as informações referentes a essa ocorrência foram erroneamente enviadas em resposta ao ofício.

(...) esclarecemos que não foi recebida (...) por essa Concessionária qualquer ocorrência sob o nº 82785, o que pode ter ocorrido em virtude de erro no recebimento do nosso correio eletrônico ou erro no envio do correio eletrônico da AGENERSA, problemas corriqueiros no passado, que passaram a ser uma exceção hoje em dia graças à adoção do novo sistema de recebimento de ocorrências - Sistema Internaútica Callcenter.

A ocorrência 92597 recebeu três informações de SNSs - Soluções não Satisfatórias, entretanto, esclarecemos, que em 07/07/2009, foi enviada a terceira resposta e (...) não mais recebemos qualquer e-mail dessa AGENERSA quanto à ocorrência em questão.

É importante destacar que nos casos em que são enviadas respostas à AGENERSA, e essa Agência considera que as mesmas se apresentam incorretas, incompletas ou não esclarecedoras o suficiente, (...) a ocorrência em questão permanece em aberto no Sistema da Ouvidoria da AGENERSA, porém, fechada no Sistema de Atendimento das Concessionárias, até o recebimento de uma mensagem da Agência informando que a Solução Não é Satisfatória e as razões de não serem.

A explicação acima é importante, pois demonstra a possibilidade de as Concessionárias terem considerado uma ocorrência no status de fechada, enquanto a Ouvidoria teria considerado a mesma ocorrência ainda no status em aberto.

Em várias ocorrências analisadas por essa Ouvidoria, foi adotado o seguinte critério:

"Conforme critério estabelecido pela Ouvidora (\*\*\*) O PROBLEMA DO CLIENTE NÃO EXISTE MAIS, sendo assim, a mesma foi fechada". Na maioria das ocorrências em que as mesmas foram classificadas com o critério acima, a Concessionária havia respondido a ocorrência como



AGENERSA

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

"Pendente de requisito de Admissibilidade", critério este adotado pela CEG em 2006 e efetivamente informada à Ouvidoria da AGENERSA, sendo observado até então.

São classificadas como ocorrências "pendentes de requisitos" as que "não preenchem os requisitos de admissibilidade para o recebimento pela CEG/CEG RIO. Assim, solicitamos que a ocorrência seja encerrada no sistema da Ouvidoria da AGENERSA e, após a verificação dos dados pendentes para sua admissibilidade junto as Companhias, que seja novamente aberta, no mesmo sistema, com um novo número de ocorrência, devendo ser enviada com os dados corretos e completos para a CEG/CEG RIO.

A título de esclarecimento, é importante destacar a razão de solicitarmos ao cliente/reclamante um número de atendimento junto às companhias, previamente ao cadastro de eventual reclamação na Ouvidoria da AGENERSA, consignando-se que esse motivo já foi exposto várias vezes ao órgão regulador.

Nos casos em que o cliente não fica satisfeito com a resposta transmitida pela Companhia, (...) o mesmo se encaminhará à Ouvidoria do Órgão Regulador, com o número de atendimento junto à empresa, o que comprovará sua tentativa de resolver o problema através dos meios de comunicação que a empresa oferece.

Vale lembrar que, atualmente, qualquer acordo entre a Ouvidoria e essa Concessionária é registrado em nosso sistema de atendimento ao cliente, e nos casos em que a ocorrência já tenha sido encerrada, qualquer registro que deva ser incluído no histórico de tratamento do caso, será documentado.

Com referência ao procedimento adotado nos casos supramencionados, (...) segue, abaixo, a metodologia utilizada:

"- A ocorrência recebida da AGENERSA deve trazer o número de atendimento do cliente junto às Concessionárias e, através desse número de atendimento, a concessionária irá checar em seu Sistema de Atendimento os seguintes aspectos:

- O número de atendimento junto as Concessionárias existe?
- O assunto registrado no número de atendimento junto as Concessionárias é o mesmo descrito na ocorrência da AGENERSA?
- A data de abertura do número de atendimento junto às Concessionárias se deu em data razoavelmente inferior ao da data de abertura da ocorrência na AGENERSA?"

**Melhorias no tratamento às ocorrências da AGENERSA:**



AGENERSA

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

(...) desde o ano de 2006 até o meio de 2008, a Gerência de Assuntos Regulatórios era quem fazia toda a gestão de cadastramento de ocorrências no sistema, acompanhando tais ocorrências, solicitando e analisando as respostas enviadas pelos diversos setores e gerenciando a aplicação de penalidade junto às áreas pelo não envio de resposta em prazo razoável. Eram também gerados e analisados dados estatísticos sobre as reclamações.

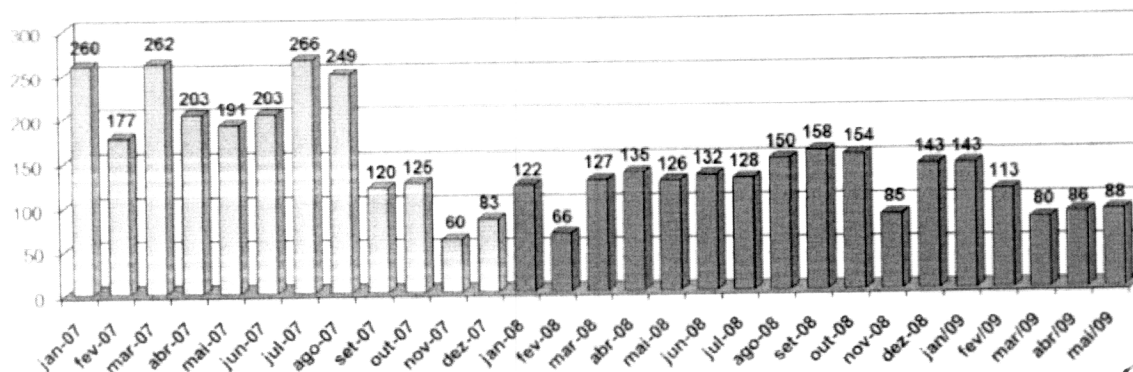
Desde então, o OFGAN - Oficina de Garantia de Serviço ao Client bte possui como principal objetivo estabelecer uma relação mútua de confiança e cooperação com todas as entidades que representam os clientes, síndicos e formadores de opinião que se relacionam junto à empresa.

A Oficina de Garantia atua como facilitadora, buscando internamente, em parceria com as áreas, solucionar as pendências/indagações de seus clientes, visando conhecer e compreender as necessidades dos consumidores e apresentá-las às Companhias, priorizando mudanças nos procedimentos para a contínua satisfação do cliente.

(...) a mudança na comunicação com a Ouvidoria da AGENERSA, que se tornou mais rápida através da adoção do sistema on-line Skype, (...) trouxe agilidade e praticidade na resolução de muitos casos.

Vale apontar (...) que, na análise aos dados abaixo, os números de reclamações originárias enviadas por essa Ouvidoria vêm diminuindo a cada ano e a cada mês, o que demonstra que o trabalho preventivo (...) pela empresa frente ao objetivo de diminuição das reclamações, está surtindo efeito.

### Ocorrências Ouvidoria AGENERSA - CEG e CEG RIO



DATA: 29/05/2009

Proc. E- 12/020.182/2009.

Fls: 1434



AGENERSA

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

Em resumo, não se pode dizer que houve piora no tratamento conferido ao cliente, ao contrário, o que se constata é uma gradativa e crescente melhora, (...) apesar do constante aumento do número de clientes.

Diante de todo o exposto, esta Concessionária vem requerer o ARQUIVAMENTO do presente feito, por não se vislumbrar qualquer culpabilidade de sua parte (...)."

Instada a se manifestar a Procuradoria desta AGENERSA antes de oferecer parecer solicita primeiro pronunciamento da Ouvidoria sobre a manifestação da Concessionária.

Em 25.09.09 a Ouvidoria oferece seu parecer, como segue:

"Em prosseguimento à instrução do presente processo, conforme solicitação da Procuradoria da AGENERSA, apresento as seguintes considerações:

1) Com relação às ocorrências (...) do presente processo, afirmo encontrarem-se ainda em aberto, informo abaixo sobre cada uma delas:

CEG	RESPOSTA CEG	STATUS
89.767	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
81.035	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO (ver anexos fls 15 e 16)
87.964	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO (ver anexos fls 19 e 20)
92.429	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
85.017	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO (ver anexos fls 21 e 22)
81.755	ñ respondeu na listagem	AINDA EM ABERTO
92.597	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
90.759	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO - pendencia improced. (em anexo)
78.555	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO
87.106	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO, NUNCA RECEBI RESPOSTA
82.413	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO (VER ANEXOS)
81.088	pend admissibilidade	NUNCA RECEBI RESPOSTA
82.785	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO
91.274	RESPONDIDA	Ñ LOCALIZAMOS A RESP ENVIADA PELA CEG
93.711	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO - enviei SNS após referida resposta
500334	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO
91.154	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO - NUNCA RECEBI RESPOSTA
90.299	pend admissibilidade	Em aberto, nunca recebi resp - pendencia improced.
89.375	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO, NUNCA RECEBI RESPOSTA
93.761	RESPONDIDA	AINDA EM ABERTO (ñ recebi a referida resposta)
89.572	pend admissibilidade	AINDA EM ABERTO (VER ANEXO)

CEG RIO	RESP CEG RIO	STATUS
92.887	EM ANÁLISE	AINDA EM ABERTO

DATA: 29 / 05 / 2009.

Proc. E- 12 / 020.182 / 2009.

Fls: 142



AGENERSA

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

2) Com relação à informação da CEG de que nunca havia recebido algumas das ocorrências constantes na listagem, esclareço que não questionei (...) tal afirmação.

3) No que diz respeito ao critério estabelecido por esta Ouvidoria, de enviar e-mail aos clientes de algumas das ocorrências em aberto, com o objetivo de apurar se a reclamação ainda persistia (...) é importante esclarecer que foi adotado recentemente, como forma de solucionar o problema das ocorrências antigas ainda pendentes, e foi realizado somente após a abertura do presente processo. Desta forma, (...) a demora no envio das respostas por parte da CEG não pode ser justificada por este feito;

4) Quanto às ocorrências que informei terem sido respondidas **após ofício**, em (...) esclareço que minha intenção foi evidenciar que muitas delas só foram respondidas pela Concessionária após correspondência emitida por nossa Secretaria Executiva (...) quando foi apresentada listagem das ocorrências pendentes de resposta por mais de 120 dias. Portanto, (...) deve-se levar em consideração que algumas das ocorrências que levaram o status de "respondidas" tiveram, na verdade, uma resposta **somente após** o envio do citado ofício (...);

5) Com relação a algumas ocorrências que considerei ainda "em aberto", mas que a CEG alega terem ficado "Pendentes de Requisito de Admissibilidade", informo que foram todas atendidas por mim quanto às pendências exigidas, (...) conforme pode ser verificado nos documentos às fls. 12 a 26, (...) o que me parece ter sido ignorado pela Concessionária. Portanto, (...) a Concessionária não deveria ter considerado estas ocorrências como "fechadas", já que as falhas cadastrais apontadas por ela foram, por mim, imediatamente atendidas (...). É importante esclarecer que nunca recebi qualquer retorno da CEG de questionamento a estes e-mails nos quais eu informava ao regulatório que as "pendências de admissibilidade" já estavam devidamente sanadas; e

6) Gostaria de esclarecer, (...) que a apresentação de um "protocolo de atendimento junto à CEG" sempre foi um pré-requisito adotado por esta Ouvidoria para que o usuário pudesse registrar sua ocorrência em nosso Call Center, embora não haja qualquer obrigatoriedade legal para isto. Porém, (...) com relação ao prazo para resposta da Concessionária, antes que o cliente possa efetuar seu registro nesta Agência Reguladora, nunca houve qualquer acordo entre o regulatório e a Ouvidoria da AGENERSA. Assim, reitero que esta questão deve ser devidamente discutida em reunião antes de ser acatada, já que implica em dificuldades operacionais (...).

Concluindo, ressalto que, embora as ocorrências listadas neste processo, pendentes de resposta há mais de 120 dias, já estejam quase todas solucionadas (apenas duas ainda estão em aberto), é necessário adotarmos medidas preventivas para que este acúmulo de



DATA: 29/05/2009.

Proc. E- 12 / 020.182 / 2009

Fls. 143



AGENERSA

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

pendências não volte a ocorrer. Assim, proponho que, em reunião com as Concessionárias, (...) sejam estabelecidos prazos para resposta das ocorrências enviadas, de acordo com a prioridade de cada uma, no âmbito de um trabalho em parceria.”

Através de e-mail enviado à Concessionária, pela Ouvidoria, aos cuidados do Sr. Gustavo Ribeiro Tergolino, após reunião realizada em 11/09/07, foi proposto os seguintes prazos:

❖ **PRIORIDADES:**

- ❖ **1) ALTA** (prazo para resposta: 3 dias) - vazamento de gás / religação de gás / ligação de gás / agendamento não cumprido por 2 vezes.
- ❖ **2) MÉDIA** (prazo para resposta: 7 dias) - troca de titularidade / baixa de titularidade / agendamento não cumprido.
- ❖ **3) BAIXA** (prazo para resposta: 15 dias) - reclamação de tarifa / demais reclamações.

Em 22/09/1, as Concessionárias, em resposta a solicitação do Relator teceram considerações, como a seguir, em parte:

“Apresentamos a nova apuração acerca das ocorrências em aberto, salientando que do total de 62 ocorrências, apuradas pela Ouvidoria da AGENERSA, somente 17 permanecem em aberto, conforme se pode observar do documento anexo.”

Para que se tenha um melhor entendimento, destacarei, a seguir, somente as ocorrências pendentes:

507316	NÃO TINHA SIDO ENCAMINHADA PELA AGENERSA E FOI ABERTA NA CEG NO DIA 5/8/2010					GESTÃO ESPECIAL
508075	NÃO TINHA SIDO ENCAMINHADA PELA AGENERSA E FOI ABERTA NA CEG NO DIA 5/8/2010					RENTABILIDADE
509322	7561372	2-245641110	ELINE CRISTINA DO AMARAL	VENDAS_OESTE		RENTABILIDADE 21/9/2009
509517	Ocorrência que não tinha sido localizada no sistema da AGENERSA				EM 16/09 - CLIENTE (SRº DENILSON) JÁ ENCOMENDOU A PORTA DO PI E ESTA PARA CHEGAR ATÉ TERÇA DIA 21/09 E PEDIU PARA LIGAR PARA ELE PARA CONFIRMAR E AGENDAR A VISTORIA.	5/8/2010
508278	5035491	2-239646218	MONICA NOGUEIRA FURTADO	GNS		AQUECEDOR 10/8/2009
510068	997126	2-251912600	CELSO AUGUSTO FERREIRA PINHEIRO	COORDCOMERCIAL		RENTABILIDADE 3/11/2009
510758	7186363	2-253283633	LUCIA CRISTINA TAVARES	VENDAS_OESTE		RENTABILIDADE 12/11/2009

DATA: 29 / 05 / 2009.

Proc. E- 121 020.182 / 2009.

Fls 144



AGENERSA

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

510804	7579770	2-258056461	ELISABETE FRANCISCO SILVA	GNS	AQUECEDOR	1/12/2009
511034	7334776	2-258421432	LUCIA DE FATIMA P.M. FURRIEL	GNS	AQUECEDOR	16/12/2009
510995	5039468	2-257819991	HEITOR SEBASTIAO DA CUNHA	GNS	AQUECEDOR	14/12/2009
509151	7543551	2-249111269	LUIZ DE AZEVEDO NOGUEIRA	VENDAS_OESTE	RAMAL	15/10/2009
510514	308106	2-260355110	SERGIO LUIZ DE PAIVA SALOMAO	CONSTRUCAO_OESTE	DANIFICACAO DE IMÓVEL	6/1/2010
510584	7543871	2-254469043	LIUIS PINTO SIMAO	CONSTRUCAO_OESTE	DANIFICACAO DE IMÓVEL	19/11/2009
511626	7594264	2-262256391	RACHEL SANTOS DA CONCEICAO	CONSTRUCAO_OESTE	RAMAL	19/1/2010
509678	5031153	2-247950508	NELMA FERREIRA DOS SANTOS	GNS	AQUECEDOR	6/10/2009
507785	5016336	2-250093645	DANILUBIO QUIRINO DA SILVEIRA	VENDAS_LESTE	DANIFICACAO DE IMÓVEL	5/1/2010
512086	7538131	2-264462964	CNELISA FERREIRA SILVA	CONSTRUCAO_OESTE	Aguardando o U providenciar a porta do PI	4/2/2010

"No que tange ao prazo de atendimento, ressaltamos que as Concessionárias observam os prazos fixados nos Contratos de Concessão.

(...) depois de prestado o atendimento, é necessário que se entre em contato com as diversas áreas encarregadas de cuidar do assunto, além de muitas vezes ser imprescindível a própria atuação do cliente/solicitante.

Nesse sentido, considerando que os atendimentos devem ser minuciosamente verificados, caso a caso, atendo-se às peculiaridades de cada situação, temos que não há como se definir um prazo fatal para finalização do atendimento, com o conseqüente envio de resposta ao cliente.

(...) As Concessionárias têm se empenhado em atender com a maior celeridade possível os casos registrados na Ouvidoria, sendo certo que a fixação de um prazo peremptório para a atuação, sem que se observe (...) as peculiaridades de cada situação, acabaria por gerar problemas na solução das ocorrências.

Por fim, considerando as justificativas acima expostas, (...) entendemos que se revela desnecessária e desarrazoada a imposição de prazo para finalização das ocorrências, ressaltando a inexistência de tal previsão nos Contratos de Concessão."

Em 25/09/10, a Procuradoria oferece seu parecer, como segue:

"(...) a Concessionária através da correspondência DIJUR-E-3596/10 (...) traça um apanhado de sua atuação, ressaltando que não é interessante a fixação de prazo para solução das ocorrências.

Por, sua vez, a Ouvidoria da AGENERSA, (...) ressalta que há em aberto 61 ocorrências com mais de 120 dias sem resposta, propondo que sejam definidos e estabelecidos prazos para as respostas enviadas.





AGENERSA

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

(...) No nosso entender a fixação de um prazo para as respostas das Concessionárias torna-se relevante, pois a não fixação do prazo tem gerado constantes desavenças entre a OUIDRIA e as Concessionárias, além de ser interessante para o cliente.

Some-se a isso, estar aleatoriamente fixado, um prazo de 120 dias, que não está consignado em lugar algum, mas que serve para basilar um tempo de resposta.

Por outro lado, tal iniciativa tem que partir do Conselho Diretor, que através de uma Instrução Normativa ou Deliberação, poderia estabelecer o tempo justo e necessário para o envio das respostas solicitadas pela (...) AGENERSA.

No que concerne ao processo, (...) notadamente a OUIDORIA discorre sobre 61 ocorrências em aberto, o que por si só revela flagrante descumprimento ao Contrato de Concessão (...).

Portanto, (...) sugerimos ao Conselho Diretor, a análise do aqui proposto, (...) aplicação de penalidade às Concessionárias (...) em razão do descumprimento da CLÁUSULA QUARTA-OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, DO CONTRATO DE CONCESSÃO."

As Concessionárias tecem considerações finais, como segue, em parte:

"Nesse sentido, reafirmamos a desnecessidade de fixação de prazos para a conclusão do atendimento ao cliente, a uma porque os prazos de atendimento previsto no Contrato de Concessão são devidamente observados e, a duas, porque a ausência de determinação de prazo para a conclusão do atendimento se traduz como silêncio eloquente e não como omissão (...).

Conforme já exposto, há ocorrências que demandam um maior tempo para sua solução, sendo certo que em determinados casos os próprios clientes são os responsáveis pelo prazo maior para atendimento, como por exemplo, naqueles em que há necessidade de realização de adequações para o recebimento do gás.

(...) Assim, considerando que as Concessionárias vem atuando dentro dos limites legais e contratuais, nenhuma penalidade pode ser imposta pelos fatos narrados, requerendo que seja determinado o arquivamento do presente processo."

Antes de mais nada, considero o objeto do presente processo bem interessante. Chamo a atenção de que se encontra em discussão pelas partes em conflito um objetivo coincidente: o atendimento das reclamações dos usuários. É óbvio que a Concessionária interessa prestar o melhor serviço sempre, pois da qualidade do serviço, entre outras coisas, depende até mesmo



AGENERSA

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

a eventual renovação da Concessão. Além disso, em um ambiente de satisfação, obviamente, a atividade empresarial sempre tem melhores resultados. Nossa Ouvidoria também só deseja que as reclamações julgadas procedentes tenham solução e no menor prazo possível. Assim, não me parece difícil que as partes, no caso as Concessionárias e a própria AGENERSA, encontrem um consenso capaz de atender ao melhor interesse do consumidor sem qualquer agressão aos princípios registrados nos contratos de concessão.

Manifesto ainda meu entendimento de que não haverá qualquer dificuldade para as Concessionárias em se submeter a prazos pré-estabelecidos para solução de problemas, desde que tais prazos sejam razoáveis e acordados previamente com as Concessionárias. Registro ainda não concordar com a avaliação de nossa Procuradoria sobre a possibilidade de penalidade às Concessionárias pelos cerca de 60 casos de reclamação ainda em aberto quando da avaliação. Entendo que idealmente não deveria haver qualquer caso pendente por qualquer tempo, porém, se há hoje no âmbito das Concessionárias cerca de 60 reclamações relativamente antigas e ainda sem solução, embora não seja o ideal, não me parece um índice ruim, considerando as centenas de milhares de clientes que as Concessionárias têm em todo o estado.

Parece-me que antes de penalizar as Concessionárias cabe ao Conselho Diretor, como sugeriram nossa Ouvidoria e nossa Procuradoria, emitir instrução normativa que defina os prazos razoáveis para os diferentes tipos de atendimento de seus serviços, como bem preconizado pela nossa Ouvidoria no corpo desse Processo.

Assim, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Reconhecer que não há ainda suficientes evidências para penalizar as Concessionárias pela possível lentidão no atendimento de reclamações de usuários, por falta de parâmetros adequados para os respectivos prazos.
2. Baixar o presente processo em diligência, para que uma comissão formada por representantes da Procuradoria, da Ouvidoria e da CAENE desta AGENERSA, junto com representantes das áreas operacional e jurídica das Concessionárias, apresente com prazo de 30 dias proposta para fixação dos prazos de que trata o presente processo, para avaliação e possível aprovação deste Conselho Diretor.

**Assim Voto**

**Sérgio Raposo**  
**Conselheiro-Relator.**



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 767

DE 24 DE MAIO DE 2011.

**CONCESSIONÁRIA CEG e CEG RIO – RELATÓRIO**  
**DE OCORRÊNCIA NO SISTEMA DA OUVIDORIA COM**  
**MAIS DE 120 DIAS.**

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-12/020.182/2009**, por **unanimidade**,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Baixar o processo em diligência, para que uma comissão formada por representantes da Procuradoria, da Ouvidoria e da CAENE desta AGENERSA, indicados pelo Conselheiro-Presidente, junto com representantes das áreas operacional e jurídica das Concessionárias, apresente, em 30 dias, proposta para fixação dos prazos de que trata o presente processo, a ser submetida ao Conselho Diretor

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

Rio de Janeiro, 24 de maio de 2011.

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Presidente

  
**Darcilia Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira

  
**Sérgio Burrowes Raposo**  
Conselheiro-Relator

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

DATA: 29/05/2009

Proc. E- 12/020.182/2009.

Fls: 147a