

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1417

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1417

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de cláusula contratual - Maio de 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 nº E-12/020.444/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 527.332.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados na ocorrência de nº. 527.976.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.141, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de “vistoria de instalações internas”, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.767, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de “vistoria de instalações internas”, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.492.

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.537, ao prazo de 30 (trinta) dias para “execução de ramal”, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso VIII da Instrução Normativa CODIR nº. 01, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.577.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.782, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de “vistoria de instalações internas”, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 10 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.856, ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas para “relição em instalações existentes”, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 11 - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 12 - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 529.959.

Art. 13 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.046, ao prazo de 02 (duas) horas para "atendimento emergencial em redes e cabines", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 14 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 530.260.

Art. 15 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.287, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 16 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.324, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de “vistoria de instalações internas”, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 17 - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 18 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 19 - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 20 - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente - Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

| | |
|---------------------------|--|
| Processo nº. | E-12/020.444/2012 |
| Data de Autuação | 02/08/2012 |
| Concessionária | CEG |
| Assunto | Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de cláusula contratual - Maio de 2012. |
| Sessão Regulatória | 18/12/2012 |

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado para análise da CI OUVID nº. 122, de 01/08/2012, encaminhada à SECEX e através da qual "(...) presta informações acerca da situação atual de cada uma das ocorrências registradas nesta Ouvidoria no período entre 01 e 31/05/12, que foram respondidas mais de 30 dias depois, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº. 19, de 16 de maio de 2011.", notadamente as ocorrências nº. 527.332ⁱ, 527.976ⁱⁱ, 528.141ⁱⁱⁱ, 528.767^{iv}, 529.492^v, 529.537^{vi}, 529.577^{vii}, 529.686^{viii}, 529.782^{ix}, 529.856^x, 529.959^{xi}, 530.046^{xii}, 530.260^{xiii}, 530.287^{xiv} e 530.324^{xv}.

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 487¹, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo.

Às fls. 51, consta cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 334, de 08/08/2012, na qual se verifica a distribuição do presente processo à relatoria da ex Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite.

Verifica-se, às fls. 52, Ofício² encaminhado à CEG solicitando-a pronunciamento quanto às ocorrências objetos do presente processo.

Através da DIJUR-E-1528, de 20/08/2012³, a Concessionária encaminha "(...) as informações solicitadas."⁴

Às fls. 111 consta e-mail de Valéria Nascimento informando, "Em relação a ocorrência número 528767, (...) que no dia 06/9/2012, compareceu uma equipe da Empresa Flexservice e iniciou o trabalho na calçada (...) Porém devido ao horário não foi possível concluir o serviço, e essa mesma equipe me informou que voltaria no dia

¹ De 02/08/2012, recebido em 03/08/2012.

² Ofício CAENE Nº. 169, de 16/08/2012, recebido na Concessionária na mesma data.

³ Protocolizada nesta AGENERSA em 20/08/2012 - Fls. 53.

⁴ Documentos de fls. 54/105, cujo teor encontra-se descrito nas "notas de fim".

10/9/2012, o que não ocorreu (...) a calçada se encontra quebrada, com tapumes, e está causando (...) transtornos (...).". A esse respeito, consta resposta da CEG⁵ informando que "(...) a obra de ramal foi concluída no dia 13/9/2012.", que "(...) o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas do R.I.P (...) no dia 21/9/12."

Através do Ofício de fls. 114, a CAENE solicita informações à CEG. A saber: i) 527976: as faturas referentes ao período de maio/2011 a março/2012; ii) 528141: laudos de todas as vistorias realizadas no imóvel da cliente; iii) 529577: laudos de todas as vistorias realizadas no imóvel da cliente; iv) 529686: laudos de todas as vistorias realizadas no imóvel da cliente; v) 529856: CD contendo todas as gravações de atendimento desse cliente; vi) 530046: laudos de todas as vistorias realizadas no imóvel da cliente e as faturas do período de janeiro/2012 a maio/2012; vii) 530260: atualizações com relação ao andamento da ocorrência e CD contendo todas as gravações de atendimento desse cliente."

Em 26/10/2012, a CEG protocoliza nesta Autarquia a correspondência DIJUR-E-2127, de 26/10/2012⁶, através da qual, com relação à ocorrência nº. 527976, afirma encaminhar "as faturas referentes ao período de maio/2011 a março 2012.", com relação à ocorrência 528141, esclarece tratar-se de "**Serviço solicitado de forma particular**, (...) empresa (...) integrante do Grupo Gas Natural Fenosa (...)", aduz que "(...) a relação comercial em comento não contempla qualquer participação direta dessa Companhia no atendimento aos clientes (...)", afirma que "Esta entendimento já está sedimentado nesta AGENERSA (...)", entende que "(...) resta esclarecida a impossibilidade de atuação desta AGENERSA no que se refere a eventuais falhas na prestação de serviço (...) pela GNS, além do que a CEG não tem acesso a estas gravações ou quaisquer outros documentos.", com relação às ocorrências nº. 529577 e 529686, afirma encaminhar "laudo de todas as visitas realizadas no imóvel do cliente.", no que tange à ocorrência 529856, informa que "**Foi solicitado à empresa TIVIT, assim que tivermos resposta, informaremos a esta CAENE.**", ocorrência 530046 "laudos de todas as vistorias realizadas no imóvel da cliente e as faturas do período de janeiro/2012 a maio/2012.", com relação à ocorrência nº. 530260 repete as informações

⁵ Através do e-mail de fls. 113.

⁶ Instruída com documentos de fls. 117/144.

já prestadas⁷, apenas acrescentando que "(...) a instalação do medidor será agendada com o cliente assim que a obra estiver concluída."

Verifica-se, às fls. 145, email endereçado ao usuário Cosme Siqueira solicitando-lhe "(...) o envio da fatura, a qual gerou o corte de seu fornecimento de gás no mes de abril/2012 e seu comprovante de pagamento (...)".

A CAENE se manifesta às fls. 146/157 apresentando resumos e conclusões individuais a respeito das ocorrências objeto deste regulatório, entendendo, com relação à ocorrência 527332, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Adicionando que a resposta a Ouvidoria da AGENERSA demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.ª; com relação à ocorrência 527976, que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.ª; com relação à ocorrência 528141, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas, além das Cláusulas 1ª, parágrafo 3º e 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, todos do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.ª; com relação à ocorrência 528767, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; execução de ramais em redes de distribuições já existentes, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.ª; com relação à ocorrência 529492, que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do contrato de

⁷ E transcritas em "nota de fim".

Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.º; com relação à ocorrência 529537, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramais em rede de distribuição já existentes, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.º; com relação à ocorrência 529577, que "A Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, ambas do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.º; com relação à ocorrência 529686, que "(...) pode se constatar descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.º; com relação à ocorrência 529782, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação e vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.º; com relação à ocorrência 529856, que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta à Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.º; com relação à ocorrência 529959,

que "(...) pode se constatar descumprimento da Concessionária na resposta à Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.", com relação à ocorrência 530046, que "A Concessionária não enviou os laudos solicitados por esta CAENE descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13. Ainda, a Concessionária realizou a vistoria na casa do cliente apenas em 10/07/2012 e a mesma já vinha reclamando de cheiro de gás desde 18/05/2012, descumprindo assim o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.", com relação à ocorrência 530260, que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13. (...) Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta à Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.", com relação à ocorrência 530287, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11.", com relação à ocorrência 530324, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão. Adicionado pelo descumprimento da Concessionária na resposta a Ouvidoria da AGENERSA que demorou mais de 30 dias, estando em desobediência à Normativa CODIR nº019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11."

Instada a se manifestar⁸, a Procuradoria emitiu o Parecer 1256/2012-EVB-Procuradoria, no qual refere-se a cada uma das ocorrências, sem nada acrescentar de novo, para, ao final, ressaltar que "(...) de acordo com a documentação disposta nos autos, evidenciando-se a documentação da Concessionária CEG e o parecer da CAENE (...) corroboramos (...) inteiramente com o apresentado pelo órgão Técnico da Agência Reguladora."

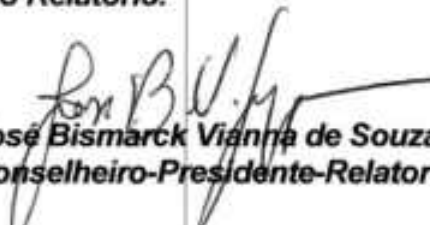
Através dos documentos de fls. 163/178, foram encaminhadas cópias integrais do presente processo aos usuários, bem assim assinado o prazo de 10 (dez) dias para oferecimento de razões finais aos usuários⁹.

À fl. 179, verifica-se razões finais do reclamante Renato Resende Netto no qual "Reitero tais afirmações."

Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 131, de 03/12/12, foi encaminhada cópia integral deste regulatório à CEG, bem assim assinado o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais.

Às fls. 181, o presente processo é encaminhado ao meu Gabinete "(...) tendo em vista a redistribuição ocorrida na Reunião Interna de 04/12/2012."

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

⁸ Por despacho de fl. 157v.

⁹ Johnny Firmino Souza - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 140, de 04/12/12;
Severina Valeria do Nascimento - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 141, de 04/12/12;
Luiz Fernando dos Reis Bandeira - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 142, de 04/12/12;
Cosme Siqueira - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 143, de 04/12/12;
Cauby Candido de Oliveira Filho - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 144, de 04/12/12;
Luiz Paulo Pessanha Junior - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 145, de 04/12/12 - recebimento acusado às fls. 174;
Victor Hugo de Barros - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 146, de 04/12/12;
Maria Eduarda Garcia Fernandes - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 147, de 04/12/12;
Adriana Andrade Silami Rocha - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 148, de 04/12/12;
Mariana Paes Barbosa Viana Peixoto - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 149, de 04/12/12;
Renato Resende Netto - E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 150, de 04/12/12 - recebimento acusado às fls. 179;
Virginia Maria dos Santos Fonseca - Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 134, de 04/12/12, recebido em 05/12/2012;
Mara Vicente Bernardino Gomes - Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 135, de 04/12/12, recebido em 05/12/2012;
Nilton Luiz Jordão Able - Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 136, de 04/12/12, recebido em 04/12/2012;
Maria Ângela Gomes da Costa - Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 137, de 04/12/12, com a informação de que a destinatária mudou-se aproximadamente 2 meses."

¹ "JOHNNY FIRMINO SOUZA: "30/05/2012 - Cliente solicitou o religamento à CEG desde o último dia 19/05 e até hoje não conseguiram instalar o gás. A CEG informa que o cliente não estava no local, o que não é verdade (...); 09/07/2012 - Informamos que de acordo com o setor responsável, em visita para instalação do medidor realizada no dia 19/5/2012 trouxe a seguinte informação: Cliente ausente c/comprovação, AS 10:15HS CONFIRMADO PELO PORTEIRO ALMIR DA SILVA COUTINHO // FEITO CONTATO SEM SUCESSO. Conforme informação do setor responsável o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 30/5/2012. Ressaltamos que não temos outras informações a respeito do tema. OCORRENCIA TRATADA ATRAVES DE PROCESSO REGULATÓRIO."

² "VIRGINIA MARIA DOS SANTOS FONSECA - Cliente: Livia dos Santos Fonseca: "Em 24/01/2012 – Cliente (...) informa que seu gás foi instalado em 04/2011, residem neste imóvel dois adultos e duas crianças e utilizam somente o fogão. As duas contas após a instalação foram no valor de R\$ 25,00, no mês seguinte foi para R\$ 118,00 e após a reclamação na CIA foi para R\$ 69,00. Houve visita do técnico que detectou vazamento após teste com detergente, mas cliente informa que não possui e o próprio técnico não solicitou realização de serviço. Informa que sempre fizeram leitura estimada. Ressalta que entrou em contato novamente com a CIA e foi marcada visita para o dia 16/01 porém nenhum técnico esteve no local (...); Em 27/02/2012 - Cliente (...) informa que (...) o técnico nunca vai até o relógio para verificar a leitura, faz sempre por estimativa. Relata ainda que, no local, só utilizam o fogão; Em 10/04/2012 - Informamos que, em 05/04/2012, a Ouvidoria da Companhia entrou em contato com a cliente (...) e agendou uma Visita de Exame de Medidor (...) para (09/04/2012) (...). Caso não seja detectado escapamento na ramificação, o medidor será substituído. Esclarecemos que após a substituição, o medidor será levado para estudo, e caso não seja encontrada anomalia confirmaremos o consumo após a primeira fatura do novo medidor; Em 09/05/2012 - Informamos que as faturas encaminhadas para o imóvel situado à RUA FRANCIS HIME 145 B09 / 207 foram emitidas com base em leituras reais do medidor. Esclarecemos que no dia 09/04/2012, foi realizada Visita de Exame de Medidor (...) e não detectamos nenhuma anomalia (...). Salientamos que mesmo não havendo nenhuma irregularidade com o medidor nº85866, realizamos a substituição e o mesmo seguiu para a verificação junto à bancada homologada pelo INMETRO, obtivemos a resposta de que o aparelho não marcava o real consumo do imóvel, desfavorecendo a empresa, no entanto, o consumo não registrado não será cobrado do cliente. (...); Em 18/05/2012 – (...) Cliente não concorda com essa resposta, pois acredita que a Ceg faz suas leituras por estimativa e deseja uma resposta mais concreta, pois no início a conta vinha razoável (em torno de 30/40 reais) e teve um salto para 140 reais, posteriormente caindo para 30/40 reais. (...); Em 11/07/2012 - Reiteramos a informação anterior (...). Além disso, no dia 25/6/2012 foi realizada outra Visita de Exame de Medidor, tubulação e pontos de consumo, e novamente não detectamos nenhuma anomalia (...). Ressaltamos que por liberalidade da Ouvidoria da Empresa as faturas Junho, julho e agosto/2011 foram recalculadas para 7m³ (...)."

³ "MARIA VICENTE BERNARDINO GOMES. "Em 31/01/2012 e 14/03/2012 - Cliente reclama (...) pois abriu uma reclamação no início de Janeiro/2012 referente às contas novembro/dezembro/2011, que disseram ser improcedente, mas o síndico verificou um cheiro forte de gás e entrou em contato com a emergência, quando foi lacrado o fornecimento de gás e constatado o vazamento. Cliente informa que recebeu a terceira conta com valor de R\$ 654,45. Entrou em contato com a empresa GNS e agendaram para dia 31/01/2012, mas não houve comparecimento. Cliente questiona todo o procedimento, pois os técnicos que compareceram anteriormente não verificaram o vazamento, e questiona também sobre as contas pagas, pois há um vazamento externo, e solicita o ressarcimento (...); Em 14/03/2012 - Informamos que (...) na visita realizada (...) no dia 23/01/12, foi identificado escapamento na ramificação interna. Na ocasião, o fornecimento foi fechado por medidas de segurança. Ressaltamos que, reparos no interior da residência (...) são de responsabilidade do cliente (...). Esclarecemos que a resposta da GNS com relação aos questionamentos do cliente foi que 'Na visita realizada no dia 31/01, o cliente estava ausente. No dia 13/02, foi deixado orçamento para construção da nova ramificação, mas o cliente não aprovou; Em 09/07/2012 - "Solicito informações de por que, na verificação de leitura efetuada em 03/01/12, o técnico não identificou o vazamento, já que, segundo o gerente da CAENE, quando a V.L ocorre após reclamação do cliente de consumo elevado, o técnico vai ao local, e pede que cliente não use os equipamentos, para que ele possa verificar se o medidor continua rodando e se há vazamento de gás. "Quando cliente reclamou com a ceg em janeiro, havia algum consumo acima da média, que justificasse apuração de vazamento no imóvel? Por que não foi feita logo? Peço que me enviem o histórico de consumo do imóvel; Em 27/07/2012 - Aproveitamos para ratificar (...) as informações prestadas anteriormente sobre o tema: Que a 1ª reclamação da cliente em relação à variação de consumo, realizada no dia 21/1/2012, na ocasião, foi agendado o serviço de verificação de leitura que não identificou escapamento nas conexões do medidor. Esclarecemos que, no dia 23/1/2012 (...) foi identificado escapamento maior que 5 L/H e por medidas de segurança o fornecimento foi interrompido. (...). Acrescentamos que em visita para realização de exame de medidor não pode ser realizada, pois a cliente ausente e porteiro Elizeu se recusou a assinar a

notificação. Informamos que em 6/2/2012 foi agendada nova visita de exame de medidor para o imóvel, contudo não foi proceder com o atendimento, pois a cliente não autorizou. Ressaltamos que, de acordo com a empresa GNS: "Que em visita realizada no dia 13/2/2012, foi realizado um orçamento para construção da nova ramificação, mas o cliente não aprovou." Aproveitamos para esclarecer que (...) para o serviço de Visita de Exame de Medidor, que realiza leitura e dados do medidor; testa as conexões do medidor com a solução formadora de bolhas; realização do teste de estanqueidade na ramificação do imóvel e apuração dos aparelhos de consumo (não inclui vistorias de ambientes). Acrescentamos que no serviço de verificação de leitura, não realiza teste de estanqueidade, que pode ser encontrado no exame de medidor. Conforme leitura 2840 da retirada do medidor realizado no dia 9/7/2012 confirmamos os consumos cobrados para o imóvel".

10 SEVERINA VALERIA DO NASCIMENTO: "Em 28/02/2012 - Cliente (...) solicitou instalação (...) há mais de quinze dias (...) e foi informada de que um técnico compareceria para vistoria, o que não ocorreu. Relata que entrou em contato novamente e não conseguiram localizar a solicitação, e foi aberto um novo protocolo (...); Em 28/05/2012 - Reiteramos que (...) o único atendimento realizado no imóvel situado a RUA AURELIANO PORTUGAL 277 foi em 05/03/2012, quando a cliente solicitou o remanejamento de ramal. Esclarecemos que a obra de ramal externo aprovado e com previsão para execução Julho/2012.; Em 01/08/2012 - (...) "Informo que até o momento nenhuma obra referente ao remanejamento de ramal foi iniciada (...)."

11 LUIZ FERNANDO DOS REIS BANDEIRA: "Em 09/04/2012 - Cliente (...) recebeu uma fatura antecipada com vencimento em 15/05/2012, com data de postagem de 05/04/2012. Relata que tal fato pode causar confusão (...) já que a fatura com vencimento em abril (15/04/2012) ainda não foi paga. (...); Em 21/05/2012 - Reiteramos (...) que devido à data de vencimento escolhida pelo cliente, ser todo dia 10 e não dia 15, ocorre a entrega da fatura com um mês de antecedência ao vencimento. (...); Em 25/05/2012 - (...) não concordo com a informação dada, pois minha conta tem como data de vencimento exatamente o dia 15. (...). Portanto, gostaria de reafirmar minha reclamação e pedir mais uma vez que a CEG não envie correspondência de boleto bancário, cuja data de vencimento seja para o mês seguinte, no mês corrente. (...); Em 09/07/2012 - Informamos que, devido à data de vencimento escolhida pelo cliente, ser para todo dia 15 de cada mês e o período de emissão das faturas ser aproximadamente entre 1 e 7 de cada mês, a data de apresentação ocorre de 5 a 7 dias após a emissão. (...) Salientamos que caso o cliente deseje poderá solicitar a alteração da data de vencimento para todo dia 25 de cada mês. (...)."

12 NILTON LUIZ JORDÃO ABLE: "Em 11/04/2012 - Cliente (...) fez um pedido de instalação de gás no dia 29/03/2012 para seu (...) imóvel localizado à Rua Calheiros Gomes, 301 Barra da Tijuca. (...) entrou em contato com a CEG e foi informado de que a rua do seu imóvel não possui ramal. (...); Em 31/05/2012 - (...) o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 30/05/2012.; Em 31/05/2012 - Em contato com o cliente, confirmamos que o problema foi resolvido.; Em 09/07/2012 - Informamos que (...) em 25/05/2012, foi realizada a visita (...) porém o cliente não pode receber a empreiteira. (...)."

13 COSME SIQUEIRA: "Em 13/04/2012 - (...) Eu estava com 1 conta em atraso, no valor de R\$ 94,77, venc. 10/02/2012, conta esta que gerou o aviso de corte. (...). Consegui pagar minhas contas na penúltima quinta feira, dia 05/04, (...). No dia 10 a Cia. esteve em minha residência para efetuar o corte, e neste momento me dirigi até o funcionário da CEG e mostrei que a tal conta que gerava o corte estava paga, (...) o funcionário me informou que, mesmo assim, o corte deveria ser executado (...) e que eu deveria procurar uma agência para solicitar o pedido de religação (...). Entrei em contato com 08000 e solicitei. Ao entrar em contato, verifiquei que minhas contas já constavam no sistema como pagas. Foi feita a solicitação e me deram um prazo de 2 dias para religar o gás. (...) No dia 12/04 estiveram lá e retiraram o lacre, restabelecendo o fornecimento, porém voltaram à tarde e cortaram novamente. Conclusão: estou desde o dia 10/04 com o fornecimento suspenso e alegam inúmeras coisas. (...); Em 24/04/2012 - Informamos que a religação do fornecimento ocorreu em 12/04/2012. Acrescentamos que para o restabelecimento do fornecimento é necessário comprovar o pagamento da fatura que gerou o corte. A comprovação poderá ser feita das seguintes maneiras: - E-mail (...) (anexando documento); - Em uma de nossas Agências, apresentando original e cópia do comprovante de pagamento; - Ou aguardar a compensação bancária que ocorre de três a cinco dias útil após o pagamento.; Em 24/04/2012 - Porque ele foi cortado, se o técnico chegou a ver sua conta paga? E por que, em 12/04, a CEG religou seu gás e, no mesmo dia, voltou e desligou novamente?; Em 24/05/2012 - Informamos que (...) o técnico (...) relatou que no dia 10/04/2012 em momento algum a cliente lhe informou que a dívida se encontrava paga (...) (...). Ressaltamos que no dia 12/04/2012 tínhamos agendado uma religação por pagamento com cobrança, onde enviamos outro técnico na residência do cliente, que se equivocou por se deparar com o lacre da válvula violado. O mesmo substitui o lacre violado, por um lacre novo por motivo de segurança. Desta forma foi interrompido o fluxo de gás para a residência do cliente. Após a constatação do



ocorrido enviamos um novo técnico ao local para restabelecer o fornecimento de gás da cliente, na mesma data do ocorrido.; Em 25/05/2012 - (...) estas informações não procedem. (...) Tenho testemunhas do ocorrido. O último funcionário, de nome Rodrigo, compareceu para retirar o lacre (...) e, quando foi visto por um vizinho, que rapidamente me informou sobre a presença deste representante da CEG, eu mesmo dialoguei com ele sobre o assunto (...); Em 01/08/2012 - Informamos que a religação ocorreu, em 12/04/2012, sem a cobrança da taxa de religação (...).”

”⁸⁸ MARIA ANGELA GOMES DA COSTA: “Em 19/04/2012 - Cliente reclama (...) pois sempre pagou no máximo 7m³ (R\$ 25,93) e, em abril, sua conta veio no valor de 12m³ (R\$ 50,56). (...); Em 31/05/2012 - informamos que as faturas encaminhadas (...) foram emitidas com base em leituras reais do medidor. Além disso, em 20/04/2012, foi realizado exame no medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos. Na ocasião, foi identificado escapamento na ramificação interna (...). Diante do exposto, confirmamos os consumos cobrados.; Em 06/07/2012 - Informamos que o escapamento identificado na visita (...) foi entre 1 e 5 L/H (...).”

”⁸⁹ CAUBY CANDIDO DE OLIVEIRA FILHO: “Em 25/04/2012 - “Cliente reclama (...) solicitou instalação há 10 dias e marcaram visita, porém ninguém compareceu. Entrou em contato hoje com a CIA e foi informado de que a visita será realizada somente na próxima semana (...); Em 09/07/2012 - Informamos que o primeiro contato do cliente (...) foi no dia 18/04. Em 26/04, o imóvel foi vistoriado e, na ocasião foram apontadas algumas inadequações. No dia 27/4, foi realizada nova vistoria e (...) o medidor de gás foi instalado.(...)”

”⁹⁰ LUIZ PAULO PESSANHA JUNIOR: “Em 30/04/2012 - Cliente (...) solicitou religação no dia 23/04/2012 (...) e até o momento não foi atendido. (...) havia um agendamento para o dia 27/04, porém não houve comparecimento. No dia 30/04 (...) foi informado da que não havia nada no sistema, e foi aberta uma nova solicitação, agendada somente para o dia 07/05. Mesmo assim, foi orientado a entrar em contato na véspera para confirmar. (...); Em 09/07/2012 - (...) o medidor de gás foi instalado no dia 8/5. (...).”

”⁹¹ VICTOR HUGO DE BARROS – Cliente: Amanda Isabel Braga Silva dos Santos. “Em 08/05/2012 - Cliente reclama (...) devido a uma obra feita na Estrada do Barro Vermelho, abaixo do armário de gás do Bloco 3, há mais ou menos 3 meses. Desde então, sua conta tem aumentado absurdamente. Tomou a iniciativa de checar o relógio e desligou a entrada de gás do seu apartamento, mas deixou a entrada do gás da rua para o relógio aberta, podendo observar que ele dava vazão continuamente (indicando que estava havendo vazamento). (...) os técnicos foram até sua residência e lacraram o gás. Desde então, está solicitando à CIA o conserto do rompimento do encanamento de gás provocado pela CIA (...).”; Em 10/07/2012 - RESPOSTA DA CEG: “Ratificamos a informação (...) que: “Na visita realizada pela emergência da CEG, em 2/5/12, foi identificado escapamento na ramificação interna. Nessa data, o fornecimento foi fechado por medidas de segurança.” (...) em 16/5, foi realizada uma visita técnica (...) em decorrência da alegação da cliente de que o procedimento anterior realizado pela EMERGÊNCIA teria ocasionado escapamento na ramificação interna. (...) Acrescentamos que após a avaliação (...) foi possível determinar que o escapamento interno está localizado após a área onde a CEG realizou a obra. (...).”


”⁹² MARIA EDUARDA GARCIA FERNANDES – Cliente: Antonio da Silva Fernandes. “Em 14/05/2012 - Cliente informa que (...) já teve um problema com o registro, que já foi resolvido. Porém, há cheiro de gás na cozinha, sendo que ainda está pagando pelo conserto do registro, e não concorda em pagar uma empresa terceirizada para resolver seu problema. Cliente é deficiente visual e (...) informa que o atendente Wallace foi indelicado e pediu que ela acessasse a internet para procurar alguma empresa prestadora de serviço para resolver seu problema (...); Em 15/05/2012 - Informamos que não localizamos no sistema da companhia qualquer reparo em registro. Acrescentamos que o serviço realizado no imóvel (...), em 03/02/2012, refere-se à vistoria de reativação. (...) que o valor que esta sendo cobrado em fatura é referente ao Custo de inscrição para reativação do fornecimento, (...) a reclamação com relação ao atendimento do Call Center foi encaminhada para o setor responsável (...); Em 18/07/2012 - Informamos que na visita realizada no dia 3/2, não foi identificado qualquer escapamento nas conexões do medidor e ramificação interna (...), não procedemos com a substituição de nenhuma peça (...). Aproveitamos para esclarecer que (...) na visita realizada (...) no dia 10/7, foi detectado escapamento na ramificação interna. Ressaltamos que, reparos no interior da (...) são de responsabilidade do cliente (...).”

”⁹³ ADRIANA ANDRADE SILAMI ROCHA – Cliente: Helio de Souza Rocha. “Em 29/05/2012 - Cliente (...) solicitou há 6 meses a instalação de gás e (...) Modificou tudo que pediram e um técnico da prestadora de serviços WS ENGENHARIA verificou que a válvula do passeio estava inativa. Entrou em contato com a Ceg para solicitar uma visita técnica da Concessionária e não de uma prestadora de serviços, mas foi informada de que cliente não tem autonomia para fazer esse tipo de solicitação, e sim a prestadora de serviços. Mas o técnico da prestadora de serviços (WS ENGENHARIA) não solicitou o serviço com a CEG porque queria ganhar um dinheiro por fora. (...); Em 16/07/2012 - Informamos que (...) é necessário que a Companhia realize o renivelamento da válvula do passeio para que o cliente possa ter o fornecimento de gás liberado. Em 11/7, foi iniciada a obra no local, contudo para finalizar a mesma é necessário que o cliente esteja presente para dar acesso a parte interna do imóvel.(...) foi agendado a finalização da obra para hoje, 12/7 (...).”



** MARIANA PAES BARBOSA VIANA PEIXOTO – Cliente: Rafael Baxara de Araujo. "Em 25/05/2012 - Cliente (...) solicitou instalação no início de abril/2012 (...). Relata que agendam e não comparecem. (...) foi novamente reagendado (...) para o dia 31/05/2012. (...). Em 09/07/2012 - Informamos que a proposta para solicitação de gás foi assinada em 27/4/12. Em 3/5/12, o imóvel foi vistoriado e (...) foram identificadas algumas exigências. No dia 9/5, foi realizada nova visita, mas o cliente estava ausente: (...) o fornecimento de gás foi liberado (...) no dia 25/5/12."

** RENATO RESENDE NETO – Cliente: Cozimentos Marcia Ltda ME. "Em 29/05/2012 – (...) foi feita uma solicitação de gás no dia 10/05/2012 e pediram para aguardar (...) Relata que há 12 dias ligou para a CIA e foi informado de que não havia registro de solicitação. Logo após, retornou à agência e o att informou que a solicitação estava correta e que iria solicitar uma urgência (...). Hoje (...) informaram que deveria retornar à agência para solicitar uma visita técnica (...). Em 11/07/2012 - Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 10/5, e a proposta assinada em 18/8/12. Esclarecemos que, o imóvel foi vistoriado no dia 20/6 e, nessa data, o fornecimento de gás foi liberado (...)."




AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.444/2012

Data 02/08/12 Fls.: 192

Rubrica: 



AGENERSA/ASSESSORIA/SECEX Nº. 480
(favor mencionar na resposta)

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2012.


De: ASSESSORIA/SECEX

Para: **GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Assunto: DIJUR-E 2435/12

Ref.: Processo E-12/020.444/2012

De ordem, encaminho em anexo para ciência e juntada aos autos do processo E-12/020.444/2012, DIJUR-E 2435/12, que vem apresentar manifestação em sede de razões finais.


João Carlos Azevedo da Conceição
Assessoria nº 201-4
AGENERSA/SECEX

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

Avenida Treze de Maio, 23 - 23º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20031-902 - Tel: 21-2332-6469 - Fax: 21-2332-6459

www.agenersa.rj.gov.br - sececx@agenersa.rj.gov.br



Serviços Público Estadual
 Processo nº E-12/020.444/2012
 Data 02/08/12 Fls.: 193
 Rubrica: ✓



Rio de Janeiro/RJ, 13 de dezembro de 2012.

DIJUR-E-2435/12

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
 AGENERSA
 Rua 13 de maio, nº. 23 – 23º Andar

NESTA

A/C.: Sr. Bernardo Kloss
 Assessoria da Conselheira Darcilia Leite

Recebido
 Em, 14/12/2012
 SECEX 10
 Fernanda da Silva
 Assistente Matr. 332
 AGENERSA

Ref.: Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 131, de 03 de dezembro de 2012.

Assunto: Processo E-12/020.444/2012 – Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de cláusula contratual - Maio de 2012.

Prezado Senhor,

Em atenção ao Ofício em referência, por intermédio do qual esta CEG foi instada pela AGENERSA a manifestar-se em sede de razões finais, dentro do prazo asseverado de 10 (dez) dias, é a presente para esclarecer o que segue.

A Concessionária CEG aduz na presente sua compreensão de que já se encontram carreadas nos autos informações que, com cristalina certeza, revelam o fato de que, com o devido auxílio dos competentes órgãos consultivos da AGENERSA, como também da ativa atuação da Ouvidoria dessa mesma Autarquia, junto à postura diligente desta Concessionária, encontra-se o caminho para que sejam sanadas eventuais ocorrências que se encontrem temporariamente carentes de resolução.

Tal fato é observado ao se ter por base de que, em sua maioria, as ocorrências tratadas no presente processo já se encontram resolvidas satisfatoriamente, sem ainda se ter em cálculo




AGENERSA - Protocolo
 ID 7593
 Data 13 / 12 / 2012
 Horário 16 : 26
 Rubrica _____

Companhia Distribuidora de Gás
 do Rio de Janeiro - CEG
 Av. Pedro II, 68 - São Cristóvão
 Cap. 20.941 - 070 - Rio de Janeiro
 RJ - Brasil
 Tel.: +55 21 3115-6000
 www.ceg.com.br



PROT. AGENERSA 13/02Z/2012 16:26 002654

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - (021) 3115-6000 - São Cristóvão (Cap. 20.941) - 070 - Rua de Janeiro 68

| |
|--|
| Serviços Público Estadual |
| Processo nº <u>E-12/020.444/2012</u> |
| Data <u>02/08/12</u> Fls.: <u>194</u> |
| Rubrica:  |



os benefícios que as mesmas propiciaram a toda coletividade ao serem consideradas para o constante estudo de aprimoramento dos procedimentos desta CEG.

Todavia, restaram exprimidos alguns posicionamentos da experta Câmara Técnica de Energia (CAENE) e, em consequência, da douta Procuradoria da AGENERSA, os quais esta Delegatária há que se divorciar, conforme discriminado a seguir.

No que tange à Ocorrência **527976**, restou comprovado que o medidor instalado no imóvel do cliente além de não apresentar erro de leitura em desfavor do cliente, em verdade registrava consumo aquém do devido, ou seja, deixava de registrar o consumo em sua totalidade, representando benefício econômico indevido ao cliente, ainda que o mesmo em nada tivesse concorrido para tanto.

Ora, após ter sido identificado e reparado o vício, como era de se esperar, o consumo passou a ser registrado regularmente, sem o benefício econômico para o cliente, o que lhe gerou estranheza, porém pelo simples fato de, finalmente, ser cobrado devidamente.

Por nenhum outra fator além de liberalidade desta CEG, haja vista que não havia irregularidade nas faturas, esta Concessionária refaturou as contas de junho, julho e agosto de 2011.

Ressalta-se que o informado pela Concessionária em 09/05/2012, foi que **não seria cobrado do cliente o consumo não registrado pelo medidor defeituoso no período em que registrava o consumo com déficit, em nenhum momento expôs que deixaria de cobrar o que foi registrado.**

Portanto, ao não configurar irregularidade ser realizada cobrança com desconto de cliente por vício fortuito em equipamento de propriedade da Concessionária, ou que ação de liberalidade da mesma implique em obrigatória repetição ou alguma sorte de vinculação à procedimento, forçoso concluir que não pode ser imputado à Concessionária obrigação de



Companhia Distribuidora de Gás
do Rio de Janeiro - CEG
Av. Pedro II, 66 - São Cristóvão
Cep 20.941 - 070 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil
Tel.: +55 21 3115-6565
www.ceg.com.br



Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020-444/2012
Data 02/08/12 Fls.: 195
Rubrica: ✓



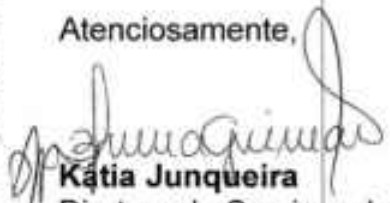
refaturamento das faturas dos meses de setembro de 2011 à data de troca do medidor, haja vista latente carência de previsão legal para tanto ou sequer razoabilidade em sanção de tal natureza.

No que giza em torno das demais, esta CEG entende resumirem-se à assunção de que não resta comprovada culpabilidade desta Delegatária pelo fato do cliente não se encontrar no imóvel em data marcada pelo mesmo para receber a equipe técnica ou, ainda menos plausível, que possa ser atribuída responsabilidade à Concessionária pela suposta precariedade de condições das instalações internas do imóvel do cliente que, como cediço, é de responsabilidade do próprio.

Por todo o exposto, esta CEG requer o arquivamento do processo E-12/020.444/2012 sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor.

Sendo nestes termos em que espera deferimento, a CEG colhe o ensejo para renovar votos de elevada estima e consideração por esta d. Autarquia.

Atenciosamente,


Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos



Companhia Distribuidora de Gás
do Rio de Janeiro - CEG
Av. Pedro II, 66 - São Cristóvão
Cep 20.941 - 070 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil
Tel: +35 21 3115-8565
www.ceg.com.br



Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG S.A. - Rua Pedro II, 66 - São Cristóvão - CEP 20.941-070 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil

Processo nº. : E-12/020.444/2012.
Data de autuação: 02/08/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Apuração de cláusula contratual - Maio de 2012.
Sessão Regulatória: 19/12/2012.

VOTO

Trata-se de analisar as ocorrências de nºs. 527.332, 527.976, 528.141, 528.767, 529.492, 529.537, 529.577, 529.686, 529.782, 529.856, 529.959, 530.046, 530.260, 530.287 e 530.324, todas abertas na Ouvidoria desta AGENERSA e sobre as quais a CEG quedou-se silente por mais de 30 (trinta) dias quando indagada por aquele órgão.

Início por aquela de nº. 527.332, realizada nesta AGENERSA em 30/05/2012, por Johnny Firmino Souza, cujo ponto nodal refere-se à solicitação de religação de gás originariamente feita à CEG em 19/05/2012 e supostamente não atendida até a data da reclamação.

A esse respeito, e malgrado o inconformismo do usuário, a CEG logra êxito em comprovar - sobretudo através do documento intitulado de "Notificação de Ausência", assinado pelo porteiro Almir da Silva Coutinho -, que esteve no local no próprio dia 19/05/2012 e que o serviço não foi executado por ausência do reclamante.

Aliás, a conduta diligente da Concessionária, neste caso, há de ser ressaltada, eis que, a exemplo da primeira solicitação, no mesmo dia em que a reclamação registrada nesta AGENERSA foi encaminhada à CEG, a Concessionária realizou visita à residência do reclamante, conseguindo, naquela nova oportunidade, executar o religamento pretendido.

Assim sendo, não vislumbro, no que tange à ocorrência de nº. 527.332, descumprimento contratual por parte da CEG.

Passo à ocorrência de nº. 527.976, aberta nesta AGENERSA em 24/01/2012, por Virginia Maria dos Santos Fonseca, tratando de reclamação referente à suposto aumento injustificado de conta de consumo.



De acordo com as informações constante dos autos, a Concessionária - sem prejuízo do entendimento de que os valores contestados estão em conformidade com o efetivo consumo da usuária - providenciou a substituição de medidor, bem assim refaturou as contas dos meses de junho à agosto de 2011.

Em fase de instrução a CAENE solicitou à Concessionária "faturas referentes ao período de maio/2011 a março/2012.", concluindo, a posteriori, que a CEG "(...) não realizou a medição do cliente de forma correta."

Isso porque, de acordo com aquela Câmara Técnica, a quantidade de gás consumido é encontrada após a subtração do valor da leitura do mês anterior no valor da leitura do mês atual, de maneira que a leitura do mês anterior é sempre informada na conta de consumo do mês atual.

Acontece que a CAENE identificou que nem sempre tal sistemática foi obedecida pela Concessionária no que se refere à usuária em tela, em especial pelo fato de que o valor da "leitura atual" do mês de agosto/2011 não se harmoniza com o valor da "leitura anterior" informada na conta de consumo do mês de setembro/2011, tampouco o valor da "leitura atual" do mês de outubro/2011 se harmoniza com o valor da "leitura anterior" informada na conta de consumo do mês de novembro/2011.

Diante disso, e considerando a impossibilidade de apontar, de maneira peremptória, quais valores de leituras são os corretos, encampo o entendimento da CAENE para sugerir que sejam refaturadas as contas de consumo dos meses de setembro/2011 até março/2012 - mês imediatamente anterior àquele em que houve substituição de medidor.

Resta evidente, ademais, a má prestação de serviço levada a efeito pela Concessionária, o que não se coaduna com o disposto no §3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão, motivo pelo qual sugiro a aplicação de penalidade de advertência em face da CEG.

A ocorrência nº. 528.141 foi aberta nesta Agência Reguladora em 31/01/2012, por Maria Vicente Bernardino Gomes, que aduz ter reclamado à CEG, no início de janeiro/2012, sobre os valores das contas dos meses de novembro/2012 e dezembro/2012, ocasião na qual técnicos da Companhia estiveram em sua residência.



Esclarece, ainda, a usuária, que sua reclamação foi considerada improcedente pela Delegatária. Entretanto, por ocasião de nova visita realizada logo em seguida seu fornecimento precisou ser interrompido, eis que constatado vazamento de gás, causando-lhe estranheza que a Concessionária não tenha identificado tal vazamento quando da primeira visita.

Em sua defesa a CEG explica que a primeira visita cingiu-se à realização de "verificação de leitura", procedimento que não contempla a realização de teste de estanqueidade. Ressaltou, ademais, que a responsabilidade pela manutenção de ramificação interna é do proprietário do imóvel.

Da análise do caso a CAENE destaca o não fornecimento, por parte da Concessionária, dos laudos das visitas realizadas no imóvel da usuária, bem assim que, diante da reclamação de consumo alto devia a CEG ter realizado "(...) vistoria nas instalações internas (...)", opinando, pois, por descumprimento contratual.

Realmente, entendo que o serviço não foi bem prestado pela CEG, haja vista que, considerando tratar-se de reclamação por conta de consumo com valor alto e uma vez descartada a possibilidade de erro de leitura, devia a Concessionária ter realizado vistoria nas instalações internas do imóvel, de maneira a afastar a hipótese de existência irregularidade, como, de fato, mais tarde foi constatado.

Diante disso, sou pelo descumprimento do prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão, sugeri, por este motivo, a aplicação de penalidade de multa à CEG.

Passo à ocorrência de nº. 528.767, datada de 28/02/2012, aberta nesta AGENERSA por Severina Valeria do Nascimento, cujo assunto cinge-se à demora para instalação de gás originariamente solicitada à Concessionária em meados do mês de fevereiro de 2012.

Em resposta datada de 10/04/2012, a CEG aduz que "O fornecimento ainda não foi liberado, pois [a] cliente solicitou o remanejamento de ramal.", afirmando,

mais tarde, que "(...) a obra de ramal foi concluída no dia 13/9/2012" e que "(...) o fornecimento de gás foi liberado (...) no dia 21/9/12."

A toda evidência, houve descumprimento contratual por parte da CEG, seja no que se refere ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas estipulado para "(...) religação em instalações existentes", ou mesmo àquele de 30 (trinta) dias referente à "execução de ramais".

Tendo em vista isso, sugiro seja aplicada penalidade de multa à CEG, por violação ao disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

A ocorrência de nº. 529.492, aberta por Luiz Fernando dos Reis Bandeira, em 09/04/2012, versa sobre reclamação referente à entrega antecipada de conta de consumo, em especial quando narra, o usuário, que "(...) recebeu uma fatura (...) com vencimento em 15/05/2012, com data de postagem de 05/04/2012 (...)".

Provocada, a Concessionária argumenta que "(...) isso ocorre devido à data de vencimento escolhida (...)", e "esclarece" que "(...) a entrega da conta de abril/2012, com vencimento no dia 10/05/2012, foi entregue no imóvel no dia 11/04/2012 e o vencimento da fatura março/2012 foi em 10/04/2012".

Mais do que a preocupação manifestada pelo reclamante de que tal procedimento pode causar confusão aos usuários, tal prática sugere, como bem entendido pela CAENE, que o consumo de abril foi arbitrado aleatoriamente pela CEG, haja vista que a fatura referente à tal período - com vencimento em 15/05/2012 - apresenta como data de postagem o dia 05/04/2012.

Ora, se a conta foi postada no início do mês de abril forçoso entender que o consumo referente àquele mês, não teve qualquer embasamento em sua medição.

Diante disso, entendo que a resolução do caso reclama o refaturamento, para a taxa mínima, da conta referente ao consumo do mês de abril/2012 - com vencimento em 15/05/2012. E no caso do usuário já ter providenciado sua quitação,



que seja efetuado, na próxima fatura a ser gerada ao cliente, desconto do valor excedente ao da taxa mínima.

Diante de tudo isso, parece-me forçoso concluir pela existência de falha na prestação do serviço, já que a CEG não se houve de acordo com o serviço adequado que se rege essa Concessão, na esteira do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do respectivo Contrato ., de modo que sugiro a aplicação de penalidade de multa.

A próxima ocorrência, a de nº. 529.537, aberta por Nilton Luiz Jordão Able, em 11/04/2012, informa que em 29/03/2012 foi solicitado à CEG a instalação de gás.

Como resposta, a Concessionária se limita a esclarecer que no dia 25/05/2012 foi realizada visita na residência do reclamante e que no dia 30/05/2012 o fornecimento de gás foi liberado, sem, portanto, apresentar qualquer defesa e/ou justificativa para o evidente atraso.

Diante disso, sou pela aplicação de penalidade de multa à CEG, vez o descumprimento do prazo de 30 (trinta) dias para "execução de ramais", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Com relação à ocorrência nº. 529.577, aberta na Ouvidoria desta Agência Reguladora por Cosme Siqueira, em 13/04/2012, cumpre anotar tratar-se de reclamação por corte de fornecimento supostamente indevido.

Da análise dos elementos fornecidos nos autos, e diante do reconhecimento de falha pela própria Concessionária, entendo que houve descumprimento contratual com relação ao presente caso.

Assim sendo, sugiro seja aplicada penalidade de multa à Concessionária com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, bem assim no art. 18, inciso VIII da Instrução Normativa CODIR nº. 01, de 04/09/2007.

No que tange a ocorrência de nº. 529.686, aberta por Maria Ângela Gomes da Costa, entendo, em homenagem aos Princípios da Ampla Defesa e do

Contraditório, que a mesma não deve ser apreciada nesta oportunidade, haja vista que não se logrou êxito quando do envio de ofício com o fim de cientificá-la do transcurso de prazo para apresentação de razões finais.

Já a ocorrência seguinte, de nº. 529.782, foi aberta por Cauby Candido de Oliveira Filho, em 25/04/2012, e versa sobre agendamento não cumprido e consequente demora para instalação de gás.

A respeito do caso, a CEG afirma que a solicitação do cliente data de 18/04/2012 e que em 26/04/2012 foi realizada vistoria no imóvel, oportunidade na qual foi constatada a existência de inadequações nas instalações internas.

Desta feita, encampo o entendimento da CAENE de descumprimento do prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão, para sugerir a aplicação de penalidade de multa à CEG.

A ocorrência nº. 529.856 foi aberta nesta AGENERSA em 30/04/2012, por Luiz Paulo Pessanha Junior, cujo ponto nodal refere-se à demora para religação de gás, originariamente solicitada à CEG em 23/04/2012.

Sobre o caso em espeque, a Concessionária aduz, em suma, que "(...) o medidor de gás foi instalado no dia 8/5.", sem, portanto, apresentar defesa e/ou justificativa para a demora perpetrada.

Considerando isso, alinho-me ao entendimento de descumprimento contratual manifestado pela CAENE, em especial quanto ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas para "(...) religação em instalações existentes", disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão, para sugerir a aplicação de penalidade de multa à CEG.

A ocorrência de nº. 529.959, foi aberta nesta Autarquia por Victor Hugo de Barros e refere-se à reclamação sobre aumento de conta de consumo, supostamente causado por vazamento resultante de obra emergencial da CEG.

A Concessionária, por sua vez, argumenta que em visita técnica realizada no imóvel do usuário foi identificado escapamento nas instalações internas, bem assim que após inspeção no local onde foi feita a obra emergencial não foi identificado qualquer vazamento.

Aqui, uma vez mais, alinho-me ao entendimento manifestado pela Câmara Técnica de Energia para considerar que com base nos elementos constante dos autos, não houve descumprimento contratual por parte da CEG quanto à ocorrência em lume.

Na ocorrência nº. 530.046, aberta por Maria Eduarda Garcia Fernandes, em 14/05/2012, a usuária alega, em suma, que *"há cheiro de gás em sua cozinha", porém não quer pagar pelo serviço de reparo, eis que "(...) faz 5 meses (...) aconteceu um problema no registro, o qual foi resolvido."*

Em resposta a CEG informa que *"(...) não há registro de qualquer serviço no sistema de reparo em registro para o imóvel (...)",* bem assim que *"(...) na visita realizada (...) no dia 10/7, foi detectado escapamento na ramificação interna."*

Considerando que a reclamação de cheiro de gás data de 14/05/2012 e a visita à residência da usuária só foi realizada quase 02 (dois) meses depois, em 10/07/2012, entendo que houve descumprimento contratual, notadamente do prazo de 02 (duas) horas para *"atendimento emergencial em redes e cabines"*, disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão, de modo que sugiro seja aplicada penalidade de multa à CEG.

A ocorrência nº. 530.260, foi aberta nesta AGENERSA por Adriana Andrade Silami Rocha, em 29/05/2012, e trata, em resumo, de demora de 06 (seis) meses para instalação de gás.



Em atenção ao caso, a CEG alega que foi necessária a execução de obra para nivelamento da válvula do passeio, iniciada em 11/07/2012 e concluída no dia seguinte, sendo o fornecimento de gás liberado para aquela residência em 27/07/2012.

Na esteira do pronunciamento da CAENE, impende anotar que a obra iniciou-se 43 (quarenta e três) dias após a reclamação da usuária nesta AGENERSA, bem assim o fornecimento de gás foi liberado somente quando passados 15 (quinze) dias da conclusão da referida obra, revelando injustificável atraso que, a meu ver, enseja a aplicação de penalidade de multa à CEG, haja vista que não se houve de acordo com o serviço adequado que se rege essa Concessão, na esteira do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do respectivo Contrato .

A ocorrência nº. 530.287, aberta por Mariana Paes Barbosa Viana Peixoto, data de 25/05/2012 e refere-se à suposta demora para instalação de gás, originariamente solicitada à CEG no mês de abril/2012.

Em resposta, a Delegatária esclarece que "(...) a proposta foi assinada no dia 27/04/12.", que realizou vistoria no imóvel em 03/05/2012, identificando, àquela oportunidade, exigências de adequações para o pretendido fornecimento de gás; que foram realizadas novas visitas em 09/05/2012 e 11/05/2012; bem assim que o fornecimento foi liberado em 25/05/2012.

Desta feita, e especialmente em razão do lapso temporal entre a solicitação da usuária e a realização de visita pela Concessionária, entendo descumprido o prazo de 72 (setenta e duas) horas estabelecido para "vistoria de instalações internas", conforme reza o Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão, motivo pelo qual sugiro seja aplicada penalidade de multa à CEG.

A última ocorrência, de nº. 530.324, foi aberta nesta AGENERSA por Renato Resende Neto, em 29/05/2012, e trata de suposta demora para instalação de gás em estabelecimento comercial, originariamente feita à CEG em 10/05/2012.

Consta dos autos informação da Concessionária de que a proposta foi assinada em 18/06/2012 e a vistoria realizada em 20/06/2012, mesma data em que o fornecimento de gás foi liberado.

Considerando isso, resta evidente o descumprimento ao prazo de 72 (setenta e duas) horas estabelecido para "vistoria de instalações internas" - contados do dia 10/05/2012 até a data da vistoria, dia 20/06/2012 -, previsto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão, motivo pelo qual sugiro seja aplicada penalidade de multa à CEG.

Ao todo até aqui esposado, soma-se o fato de que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, especialmente em razão de sua competência regimental, deixando de observar, inclusive, os prazos previstos no artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

A esse respeito, diga-se, a Concessionária não apresentou qualquer defesa ou justificativa, de modo que entendo que tal conduta reprovável reclama, outrossim, a aplicação de penalidade.

Assim sendo, e considerando a existência de normativa que estipula prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 527.332;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados na ocorrência de nº. 527.976;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;



- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.141, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.767, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.492;



- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.537, ao prazo de 30 (trinta) dias para "execução de ramal", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso VIII da Instrução Normativa CODIR nº. 01, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.577;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.782, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da

Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.856, ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas para "reliquação em instalações existentes", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;
- Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 529.959;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.046, ao prazo de 02 (duas) horas para "atendimento emergencial em redes e cabines", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 530.260;

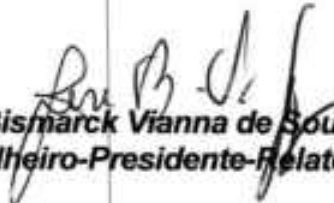


- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.287, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.324, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;



- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.444 / 2012

Data 02 / 08 / 12 Fls.: 26

Rubrica: X7



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1417

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de cláusula contratual - Maio de 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 nº E-12/020.444/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 527.332.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados na ocorrência de nº. 527.976.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.141, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.767, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.492.

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.537, ao prazo de 30 (trinta) dias para "execução de ramal", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 –

AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.444 / 2012

Data 02/08/12 Fis.: 211

Rubrica: 



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso VIII da Instrução Normativa CODIR nº. 01, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.577.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.782, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 10 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.856, ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas para "relição em instalações existentes", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

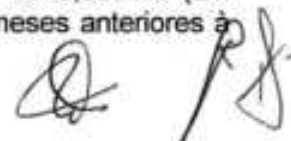
Art. 11 - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 12 - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 529.959.

Art. 13 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.046, ao prazo de 02 (duas) horas para "atendimento emergencial em redes e cabines", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 14 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 530.260.

Art. 15 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à



AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/200.444/2012

Data 02/10/12 Fis.: 212

Rubrica: [assinatura]



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.287, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 16 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.324, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

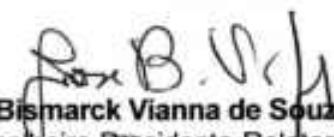
Art. 17 - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

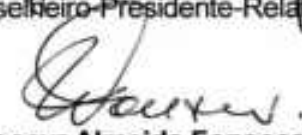
Art. 18 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

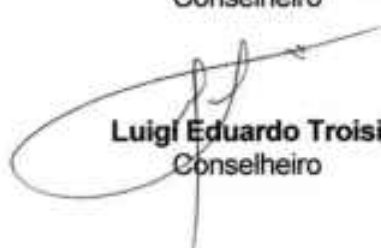
Art. 19 - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 20 - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro