



Processo nº:	E-12/020.193/2012
Autuação:	30/03/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Sessão Regulatória:	30 de Outubro de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da REQ. AGENERSA/SECEX Nº 121, de 30 de março de 2012, em razão da CI/AGENERSA/OUVID nº. 030/2012, com a prestação de informações acerca da situação das ocorrências 521390, 525800, 526063, 527280, 527386, registradas na Ouvidoria da AGENERSA as quais foram respondidas em prazo superior a 30 dias.

As referidas ocorrências tratam de diversos casos, cujos trechos e resumos, retirados dos registros efetuados na Ouvidoria da AGENERSA, seguem abaixo:

1) Ocorrência 521390

Reclamação iniciada na AGENERSA em 04/01/2012:

"Cliente reclama da CEG, pois solicitou uma visita técnica por conta dos valores elevados a partir de agosto/2011 e o técnico enviado verificou um pequeno vazamento na rabisa, e foi orientado a entrar em contato com a empresa GNS. Cliente questiona o motivo do pagamento da visita de R\$ 65,00 e mais o valor do orçamento, que ficava em torno de R\$ 120,00. Cliente se sente coagido e fica obrigado a contratar a empresa terceirizada. Relata ainda que a empresa ofereceu um plano de R\$ 15,00 por mês, com direito a uns determinados serviços, com o que discorda. Questiona sobre o contrato feito no ano de 2003 de prestação de serviço (Obrigação da CEG) e diz que os equipamentos fornecidos pela Cia seriam de responsabilidade da Cia, ou seja, não é obrigado a pagar o valor da visita mais o orçamento. Relata que desde essa época, não houve vistoria no local para verificar externamente se há vazamento na tubulação. Questiona a responsabilidade. Solicita a esta agência esclarecimento, verificação e solução".

Em 14/02/2012 a Ouvidora da AGENERSA Maria Clara informa "Solicitei abertura do processo regulatório para tratar desse caso."

M



Resposta CEG: Esclarecemos que atualmente a Ceg não realiza o serviço de manutenção de equipamentos. Informamos que o último atendimento realizado pela CEG ocorreu em setembro/2011 (verificação de leitura). Aproveitamos para informar que não foram localizados cobrança de serviço na fatura de fornecimento de gás. Só consumo. Esclarecemos que todo e qualquer serviço que o cliente quiser (ou precisar) realizar no interior da residência poderá fazê-lo mediante contratação de qualquer empresa especializada no ramo".

Em 22/03/2012 a CEG relata "Informamos que, a Ouvidoria da Companhia tentou contato com o cliente para agendar uma visita nos dias 20 e 21/03, mas não obteve êxito."

(-)

Em 22/03/2012 a Ouvidoria da AGENERSA informa "Reincidência Ocorrência 521390 solução não satisfatória tentamos contato com esse cliente e conseguimos na 1ª tentativa. Peço que tente novamente para agendamento da visita."

Em 24/07/12 a CEG protocoliza nesta AGENERSA através da correspondência DIUR-E-1350 de 23/07/12, através da qual apresenta suas considerações a respeito das ocorrências objeto do presente processo.

"Ocorrência 521390

Conforme esclarecido a Ouvidoria da Agencia, a CEG não realiza o serviço de manutenção de equipamentos.

(...) as faturas encaminhadas (...) foram emitidas com base em leituras reais do medidor.

Ressaltamos que, de acordo com o exame de medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos realizados no dia 29/03/12, nenhuma anomalia foi detectada, conforme dados abaixo:

- Ramificações sem escapamento;
- Sem escapamento em outras conexões;
- Aparelhos existentes: Fogão Continental 4 queimadores + forno
- Residem 2 pessoas;
- Medidor Funcional corretamente.

Abaixo, o histórico de consumo do imóvel:

Ano/Mês	M³
2012/04	8,00
2012/03	7,00

4



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básicos do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Sílvio Carlos Santos Ferreira

SERVICÓ PUBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/020.193/2012
Data: 20/08/12 Fls. 169
Rubrica:

2012/02	7,00
2012/01	10,00
2011/12	7,00
2011/11	9,00
2011/10	8,00
2011/09	9,00
2011/08	11,00
2011/07	9,00
2011/06	9,00
2011/05	12,00
2011/04	9,00
2011/03	7,00
2011/02	6,00
2011/01	9,00
2010/12	8,00
2010/11	8,00
2010/10	8,00
2010/09	8,00
2010/08	9,00
2010/07	8,00
2010/06	10,00
2010/05	8,00
2010/04	11,00
2010/03	8,00
2010/02	6,00
2010/01	7,00

Esclarecemos também, que todo e qualquer serviço que o cliente necessite realizar no interior de sua residência, poderá fazê-lo mediante contratação de qualquer empresa especializada do ramo."

Em 13/11/2012 a CAENE faz uma análise da ocorrência 521390: "O cliente 9476763 reclamou sobre o aumento dos valores das contas de gás, a partir de agosto de 2011. Observado os dados encaminhados pela Concessionária, de **janeiro de 2010 a abril de 2012**, o consumo médio de gás natural é de aproximadamente 8,43m³/mês.

Entretanto, o consumo médio de gás entre **agosto de 2011 e abril de 2012**, é de aproximadamente 8,44 m³/mês.



Pelos cálculos produzidos, não há variação significativa de consumo médio de gás no período reclamado em relação ao período de 28 meses registrados pela Concessionária. (...) não revelando a presença de vazamento.

A cliente 9476763 solicitou a prestação do serviço de manutenção de seu equipamento, não sendo atendida, gerando o descumprimento do Art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 809/11, integrada pela Deliberação AGENERSA Nº 1009/12"

A ouvidoria encaminha um despacho relatando a ocorrência resumidamente, quanto ao não cumprimento da Instrução Normativa nº 19 e aos respectivos prazos nela estabelecidos:

"521390 - Aberta em 04/01/12 e respondida em 20/03/12 (resposta insatisfatória), 2 meses e meio depois; - SNS enviada em 20/03/12 e respondida em 22/03/12; - Nova SNS enviada em 22/03/12 e respondida em 03/05/12, 1 mês e meio depois; - Nova SNS enviada em 17/05/12 e respondida em 23/05/12."

A Procuradoria em seu Parecer as fis. 127 a 139 informa "No que tange ao mérito das ocorrências (...) nº 521.390, cujo ponto nodal cinge-se ao aumento de consumo de gás referente ao mês de agosto do ano de 2011. Segundo aduzido pelo próprio reclamante, em visita técnica a CEG constatou vazamento "no rabicho", oportunidade na qual foi orientada a entrar em contato com a empresa GNS.

Em que pese à afirmação do usuário, em sua análise técnica a CAENE aduz que "O consumo se manteve em uma faixa estreita, não revelando a presença de vazamento.", apontando, demais disso, descumprimento quanto à recusa da Concessionária no que se refere à prestação de serviço de assistência técnica.

No que tange ao suposto aumento da conta de consumo, por ser matéria eminentemente técnica, sugiro seja encampado o entendimento da CAENE para concluir pela inexistência de defeito na prestação do serviço oferecido pela CEG.

Alinho-me ao entendimento daquela Câmara Técnica, no que se refere à conclusão de descumprimento contratual, haja vista a expressa recusa da Concessionária a prestação de serviço de assistência técnica.

(...)"

2) 525800

4



Reclamação iniciada na AGENERSA em 14/10/2011:

"Cliente reclama da concessionária CEG, pois onde sua conta teve um aumento de 70% de um mês para o outro a diferença do mês 07/2011 para 08/2011 informa que não teve nenhuma mudança, informa que a única mudança foi que em um dos banheiros que estava sem uso devido à obra. Em contato com a Cia foi informado que iriam fazer a leitura e a verificação do medidor, onde foi feito e não foi encontrada nenhuma anomalia. Não concorda com esse faturamento devido ao aumento, e a CEG informa que esta tudo correto e cliente não concorda com essa informação. Solicita providência. Protocolo 2345496524 Observando que no outro endereço na Av. Rui Barbosa 480/1401 Flamengo ocorreu um aumento de 37% porém se observa que aconteceu no mesmo mês 07/2011 para 08/2011 e sua média era muito mais baixa. Ressalta que em contato com a CEG deram a mesma informação anterior citada acima. Informa em um outro protocolo 2345496609".

Em 28/11/2011 a Ceg responde: "Informamos o resultado do exame do medidor realizado em 23/11:- Leituras reais - Ramificações sem escapamento; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão GE 4 queimadores+forno e aquecedor Rinnai 20 litros; Residem 3 pessoas; Leitura atual 3326; - Leitura anterior 3303 (20/10); - Medidor confere? (S); Aproveitamos para esclarecer que o consumo foi confirmado e as faturas estão devidamente pagas no sistema. Histórico: 2011/11 21,00 2011/10 20,00 2011/09 30,00 2011/08 38,00 2011/07 20,00 2011/06 18,00 2011/05 26,00 2011/04 23,00 2011/03 26,00 2011/02 21,00 2011/01 23,00 2010/12 27,00 2010/11 26,00 2010/10 28,00 2010/09 19,00 2010/08 23,00 2010/07 22,00 2010/06 27,00 2010/05 31,00 2010/04 28,00 2010/03 21,00 2010/02 16,00 2010/01 26,00 2009/12 24,00 2009/11 25,00 2009/10 27,00 2009/09 20,00 2009/08 24,00 2009/07 15,00 2009/06 18,00 2009/05 14,00 2009/04 13,00 2009/03 15,00 2009/02 12,00 2009/01 16,00 2008/12 16,00 2008/11 20,00 2008/10 23,00 2008/09 24,00 2008/08 20,00 2008/07 23,00 2008/06 21,00 2008/05 22,00 2008/04 22,00 2008/03 29,00 2008/02 29,00 2008/01 29,00 2007/12 23,00 2007/11 24,00"

Em 29/11/2011 a Ouvidoria informa: "Prezados senhores, a concessionária informou-me do resultado da inspeção. Há uma divergência na informação da data da leitura anterior, que é informada como 31/10/2011. Porém, este mesmo consumo (de 2754) consta da minha conta que vence em 30/09/2011. Considerando que houve consumo no período, pergunto: será que houve duplo faturamento? será que tenho algum crédito para receber? Gostaria de repetir o teor da minha solicitação de investigação: neste mês, possuo duas contas da CEG. No mês de agosto 2011, recebi nas duas contas aumento de 46% em uma delas e 70% na outra. Nos históricos de consumo informados pela CEG, as minhas informações são confirmadas, (...) ao se comparar com o consumo do mesmo mês, em anos anteriores. Há outras coincidências que precisam ser investigadas neste mesmo mês de agosto: Cerca de 6 apartamentos de meu endereço residencial, neste mesmo mês de agosto, tiveram que trocar a tubulação de alimentação de gás integralmente, devido a vazamentos constatados (...). O custo de cada uma delas foi cerca de R\$ 4.000,00. Ainda por coincidência, havia inúmeros tapumes da CEG em nossa vizinhança. Pergunto se o aumento de pressão do gás na



tubulação tenha sido o responsável pelo aumento absurdo do consumo para alguns e para outros, o rompimento de suas tubulações e a necessidade de substituição integral com custos por conta dos consumidores. Solicito uma investigação por parte da agência que justifique estas minhas observações de aumento absurdo na conta da CEG em agosto de 2011. Caso constatado solicito a devolução dos valores pagos a maior e indenização aos meus vizinhos que tiveram prejuízos substanciais causados pela operação indevida da concessionária."

Em 04/01/2012 a CEG diz: "Informamos que a fatura com vencimento em 5/12 refere-se ao mês de 11/2011 cujo período de leitura foi de 30/09 a 31/10/11. Não houve dupla faturamento, a fatura posterior emitida, referente ao mês de 12/2011, teve leitura a partir do dia 31/10/11 e finalização no dia 30/11/11. Aproveitamos para esclarecer que o cliente foi orientado através da Ouvidoria da CEG."

Em 05/01/2012 a Ouvidoria da AGENERSA relata: "REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 525800 SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLICITO REAVALIAÇÃO DESTES CASO E MINUCIOSOS ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DAS LEITURAS EFETUADAS NO LOCAL, CONSIDERANDO AS INFORMAÇÕES ABAIXO:

"Prezados Senhores, refiro-me aos protocolos 235496609, de 09/09/2011(...), com o valor de R\$ 174,46 e vencimento em 05/09/2011. (...) Não há possibilidade de mudar esta data. Rememorando: a conta com vencimento em 01/09/2011, cliente 541669-8, no valor de R\$ 180,00 (...). Houve um aumento desproporcional de 70% em relação ao mês anterior. Estes valores, com aumento absurdo de um mês para o outro, em bairros distantes entre si, bem como a troca total e simultânea em 5 (cinco) instalações alimentadoras de gás (...), demonstra e sugerem uma desastrosa operação da concessionária de gás (...). Ela onerou as minhas contas de gás, nos vencimentos que indiquei acima, de forma desproporcional, as minhas instalações foram verificadas pela concessionária e se mostraram sem problema. Por que onerar-me de forma desproporcional e injusta, por possível erro operacional da concessionária? Por que não dar crédito ao consumidor por possível faturamento que não foi de sua responsabilidade? Diante destes fatos, por que não recalcular o faturamento por média histórica e creditar ao consumidor? (...) As leituras anteriores e atuais constam das contas remetidas ao consumidor, e não inventadas por mim. Não podem ser ignoradas ou falseadas (...), para possível esquecimento. A imagem na mente (...) é a que prevalecerá. Por ter sido lesado pela concessionária de serviços públicos, pela falta de providência tempestiva por parte da Agência Reguladora no desempenho das suas atribuições em defesa do consumidor, submetido a um monopólio, de forma indefesa. (...) José Gluz"

Em 24/10/2012 a CAENE envia OFÍCIO CAENE nº 289/12, ao qual solicita a CEG, que envie o histórico de consumo de gás da Ocorrência 525800.

Em 30/10/2012 a CEG envia a DLUR-E-2155/2012 que informa o consumo do Cliente: 541669 – Rua Andrade Neves, 59/502 - Tijuca

Mês	M'
2012/10	17,00



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Sílvio Carlos Santos Ferreira

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-121020-193/2012
Data: 30/03/12 Fl. 168
Rubrica: [assinatura]

2012/09	16,00
2012/08	19,00
2012/07	25,00
2012/06	30,00
2012/05	23,00
2012/04	19,00
2012/03	21,00
2012/02	16,00
2012/01	22,00

Cliente: 7193083 – Av. Rui Barbosa, 480/1401 – Flamengo

Mês	M ³
2012/10	17,00
2012/09	27,00
2012/08	36,00
2012/07	20,00
2012/06	20,00
2012/05	20,00
2012/04	16,00
2012/03	16,00
2012/02	25,00
2012/01	16,00

A CAENE emite um parecer datado de 13/11/2012 ao qual informa:

"O reclamante tem razão ao informar que em ambos os imóveis houve um aumento considerável no consumo de GN por volta dos meses 07 e 08 de 2011. Foram consumidos mais de 35m³ de gás nos dois imóveis simultaneamente, entretanto não há como estabelecer uma relação de causa e efeito entre os fatos, somente a coincidência de se tratar de uma época mais fria no Rio (...)

O histograma "Andrade Neves" mostra que o pico de consumo (> 35m³) (...), não ocorreu nos anos de 2008, 2009, 2010, (...), até a presente data. A média de consumo ao longo das últimas cinco anos é de 20,5m³.

Não houve aumento constante e consistente de consumo após a data mencionada pelo reclamante, caracterizando apenas um pico isolado de consumo.

O histograma "Rui Barbosa" também mostra que um pico de consumo (>35m³) na data apresentada na inicial relatada pelo reclamante, entretanto ao longo de cinco anos o consumo foi muito irregular, apresentando outros picos, incluindo um que foi até maior em (FEV/08) que o registrado nos meses 07 e 08 de 2011.

O consumo tem sido tão irregular, que até no verão observamos alta metragem cúbica, o que demandaria um estudo do caso em conjunto com o reclamante, pois pode-se estar diante de um caso de utilização ineficiente de gás."



A ouvidoria encaminha um despacho relatando a ocorrência resumidamente, quanto ao não cumprimento da Instrução Normativa nº 19 e aos respectivos prazos nela estabelecidos:

"525800 - Aberta em 14/10/11 e respondida em 28/11/11, 1 mês e meio depois; - SNS enviada em 29/11/11 e respondida em 04/01/12; - Nova SNS enviada em 05/01/12 e respondida em 24/02/12, 1 mês e meio depois."

A Procuradoria em seu Parecer as fls. 127 a 139 informa "(...) à ocorrência de nº 525800, através da qual usuário reclama de aumento de sua conta de consumo, é de se ressaltar, de início que a Concessionária não apresentou qualquer justificativa a respeito de tal ocorrência em sua manifestação de fls. 63/81.

Feito esse breve comentário, e por ser a matéria igualmente de natureza técnica sugiro, uma vez mais, encampar o entendimento da CAENE de que "(...) não há como saber o real motivo no aumento do consumo no referido mês e assim não se constata um descumprimento do Contrato de Concessão."

Há de se ressaltar, todavia, descumprimento ao prazo contratualmente estabelecido para a realização de vistoria as instalações interna do reclamante, providência necessária a resolução de sua reclamação.

(...) tomando por base a data da reclamação do usuário nesta AGENERSA, dia 14/10/2011, e considerando que a CEG é expressa ao afirmar que o exame do medidor foi realizado em 23/11/2011, conclui-se pela inobservância ao prazo de 72 (setenta e duas) horas, (...) para realização de vistoria de instalações internas 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."

3) 526063

Reclamação iniciada na AGENERSA em 25/10/2011.

"Cliente reclama da concessionária CEG, pois solicitou a ligação do gás em sua casa no mês 08/2011 e até a data presente ainda não instalaram. FALTA O CPF."

Em 25/10/2011 A Ouvidoria da AGENERSA indaga a Concessionária sobre o caso do cliente, informando que "Cliente reclama da CEG, pois solicitou a ligação do gás em sua casa no mês 08/2011 e até a data presente ainda não instalaram. Em contato com o CIA, informam que irão enviar um técnico (...), solicita providências urgentes."



Em 08/12/2011 A CEG informa que: "Informamos que o endereço em questão não possui o ramal da CEG. Aproveitamos para esclarecer que, de acordo com o setor responsável a previsão de início das obras é para o mês de janeiro /2012. Cliente ciente da previsão."

Em 08/12/2011 A Ouvidoria da Agência informa: "REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 526063 SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA Considerando que o prazo contratual para este tipo de solicitação é de 30 dias - de acordo com o item 13-A (prazo determinado aos usuários - serviços obrigatórios), que estabelece que a execução de ramais deva ser efetuada em até 30 dias, incluindo o prazo de licenciamento das municipalidades -, solicito esclarecimento com relação à previsão informada de janeiro /2012, uma vez que o cliente contatou a CEG em agosto/2011."

A CEG em 15/12/2011 "informamos que a execução do ramal foi finalizada e, em contato com o cliente, a vistoria na residência foi agendada para o dia 20/12."

A Ouvidoria da agência diz que houve "REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 526063 SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLICITO OS SEGUINTE ESCLARECIMENTOS: 1) EM QUE DATA O CLIENTE SOLICITOU A LIGAÇÃO DE GÁS JUNTO A CEG? 2) FOI NECESSARIO SOLICITAÇÃO DE LICENÇA JUNTO A PREFEITURA? A CEG DEU ENTRADA EM QUE DATA? QUANDO SAIU A LICENÇA? 3) QUANDO A CEG INICIOU A OBRA PARA EXECUÇÃO DO RAMAL?"

Em 03/01/2012 a CEG esclarece que "(...) de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado para a unidade com base nas normas estabelecidas pelo RIP no dia 02/01/2012. Aproveitamos para esclarecer que nos mês de dezembro não foi possível a instalação do medidor porque foi identificado escapamento na ramificação interna da residência. O serviço de aplicação de resina foi solicitado pelo cliente e, logo após a secagem, o fornecimento foi liberado."

A Ouvidoria reitera as suas argumentações. "REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 526063 SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLICITO OS SEGUINTE ESCLARECIMENTOS: 1) EM QUE DATA O CLIENTE SOLICITOU A LIGAÇÃO DE GÁS JUNTO A CEG? 2) FOI NECESSARIO SOLICITAÇÃO DE LICENÇA JUNTO A PREFEITURA? A CEG DEU ENTRADA EM QUE DATA? QUANDO SAIU A LICENÇA? 3) QUANDO A CEG INICIOU A OBRA PARA EXECUÇÃO DO RAMAL?"

A CEG envia respostas às indagações da Ouvidoria em 14/02/2012 "(...) Resposta da CEG: Seguem as informações solicitadas: 1) Cliente solicitou gás em agosto/2011. 2) Sim. Setembro/2011. A licença foi emitida em dezembro/2011. 3) O ramal foi iniciado e concluído em dezembro/2011."

Em 25/10/2012 a CAENE envia OFÍCIO CAENE nº 286/12 a CEG, solicitando histórico dos atendimentos prestado ao cliente da Ocorrência 526063.



Através da DLJUR-E- 2153/2012 a CEG envia Licença para execução de obras programadas em vias públicas as fls. 86/87 anexo as fls. 88. HISTÓRICO O/COR fls. 89 a 91."

Em seu parecer de 13/11/2012 a CAENE informa:

"Encaminhado o Ofício CAENE nº 286/12 para a Concessionária CEG, solicitando o histórico dos atendimentos prestados ao Cliente 77473817 de julho de 2011 (...); cópia do protocolo emitido pela Prefeitura do Município do Rio de Janeiro (...).

Da resposta encaminhada observa-se que a Concessionária solicitou a licença de realização de obra em 09/12/2011 e a prefeitura autorizou a realização da mesma no período de 19 a 25 de JANEIRO de 2012. (...), a solicitação foi realizada em AGOSTO DE 2011, pela reclamante. (...), a Concessionária descumpriu o estabelecido no Anexo III (...), Parte 2 (...), Item 13 (...), alínea A (...) do Contrato de Concessão."

A ouvidoria encaminha um despacho relatando a ocorrência resumidamente, quanto ao não cumprimento da Instrução Normativa nº 19 e aos respectivos prazos nela estabelecidos:

"526063- Aberta em 26/10/11 respondida em 30/11/11, 1 mês e meio depois; - SNS enviada em 08/12/11 e respondida em 15/12/11; - Nova SNS enviada em 03/01/12 e respondida em 21/03/12, 2 meses e meio depois."

A Procuradoria em seu Parecer as fls. 127 a 139 informa "A ocorrência trata de suposta demora para instalação de gás, originalmente solicitada no mês de agosto do ano de 2011.

A Ouvidoria desta AGENERSA a Concessionária reitera a afirmação do usuário quanto à data de solicitação de instalação do gás - agosto de 2011- bem assim informa que deu entrada no pedido de licenciamento na Prefeitura no mês de setembro/2011; que a licença foi expedida em 12/2011, e que o ramal foi iniciado e concluído em 12/2011.

Da documentação de fls. 88, no entanto verifica-se que a licença somente foi requerida a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro em 09/12/2011, inobservância ao prazo de 30 (trinta) dias contratualmente estabelecido para "execução de ramais".

4) 527280

Reclamação iniciada na AGENERSA em 20/12/2011.



O Cliente relata "Prezados, meu bom dia. Meu marido e eu nos mudamos para nosso atual apartamento no dia 01/10/2011. O gás foi liberado pela CEG no dia 13/10. A conta referente ao consumo no mês de outubro veio no valor de R\$ 124,43, valor totalmente incompatível com o nosso consumo, considerando (...) que o gás somente foi liberado na metade do mês, e que, até o final do mês, sequer tínhamos o fogão instalado. Ou seja, duas pessoas utilizando o gás por 15 dias apenas para aquecer a água do chuveiro foram cobradas em mais de R\$ 100 (nunca pagamos valor sequer similar, mesmo em meses de alto consumo). No dia 07/11 fiz uma reclamação junto a CEG, contestando o valor cobrado. Pediram que eu aguardasse 30 dias úteis. A conta referente ao mês de novembro então chegou, também com o valor ainda bastante alto (R\$ 107,72), mas inferior ao que havia sido cobrado por apenas 15 dias de uso no mês anterior! Os R\$ 107,72 (...) ainda são totalmente incompatíveis (...) e telefonei novamente para fazer nova reclamação. Somente na sexta - feira, dia 16/12, dois técnicos da CEG realizaram a vistoria, (...) recebi um retorno por parte da CEG, informando que não foi constatado nenhum vazamento ou avarias no medidor e que, portanto, os valores cobrados eram devidos. Fui informada de que receberia duas novas faturas no mesmo valor, com vencimento postergado. Estou recorrendo a AGENERSA (...). Não possuo conhecimento técnico sobre o assunto, mas acredito que o medidor possa ser trocado ou outra providência técnica possa ser tomada pela concessionária para evitar essa cobrança injusta. (...)"

A Concessionária em 27/12/2011 "Informamos que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi reativado no dia 13/10/2011. Por essa razão, a fatura 10/11 (que compreende o período do dia 22/09 à 21/10), foi recalculada para taxa mínima (...), as faturas seguintes tiveram o consumo confirmado com base no exame de medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos realizado no dia 16/12."

Em 05/01/2012 a Ouvidoria da AGENERSA informa: "REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 327289 SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLICITO REAVALIAÇÃO DO CASO. CONSIDERANDO TODOS OS ARGUMENTOS APRESENTADOS PELO CLIENTE: "(...) agradeço a atuação desta agência reguladora junto à concessionária CEG e o rápido retorno que me foi dado por e-mail, (...) já recebi a fatura correspondente ao consumo do mês de outubro com seu valor recalculado para a taxa mínima, (...) não recebi outra fatura correspondente ao mês de novembro com nova data de vencimento e, portanto, não consigo realizar seu pagamento. (...), não é do meu interesse ficar inadimplente. A fatura correspondente ao mês de dezembro também foi recebida e, apesar de apresentar valor inferior ao cobrado nos meses anteriores, ainda considero bastante alto e incompatível com o consumo meu (...). Após me enviarem uma fatura com um valor absurdo para o mês de outubro, mês cujo o gás somente foi liberado no dia 13/10, realizaram uma vistoria e confirmam que o valor é devido. Apenas após a intervenção da AGENERSA a concessionária reconhece que o valor é indevido e realiza um recálculo para a taxa mínima. (...) A conclusão óbvia é que a própria CEG acaba de assumir, é que não há uma medição apurada e, se não há medição apurada, como puderam afirmar que o medidor estava em perfeitas condições e garantir que o consumo dos meses seguintes é devido? (...). Sendo assim, só me resta exigir que seja feita a troca do medidor, pedido este que foi feito a CEG, mas na



ocasião negado, sob a alegação de que estaria "em perfeito estado de funcionamento segundo o técnico vistoriador. (...)".

Em 14/02/2012 "COMPLEMENTO REINCIDENCIAOCORRENCIA 527280" (...) Gostaria de saber se já existe alguma resposta/solução para meu último e-mail, datado de 05/01/2012, ainda sobre a ocorrência 527280. Informo que a fatura de outubro, com o valor recalculado, bem como a fatura relativa ao mês de dezembro, já foram pagas dentro do prazo. (...) a fatura de novembro (...) continua sem ter sido entregue. (...) Preocupada com o não pagamento da fatura de novembro, considerando que, até a presente data, não havia obtido retorno da AGENERSA, resolvi telefonar hoje (18/01/12) para a CEG (...). A atendente me informou que a nova fatura de novembro foi emitida com vencimento para 10/01/12 e enviada a mim pelo correio em 20/12/11. (...) não recebi esta fatura, apenas as das meses de outubro e dezembro, que já foram pagas. Informei que havia feito uma reclamação junto a AGENERSA acerca do recebimento desta fatura antes do seu vencimento (dia 05/01/12). A atendente então me disse que eu poderia ter acesso a uma segunda via desta fatura em uma agência da CEG, mas eu argumentei que não pagaria multa por uma conta que eu não recebi. Ela então abriu uma reclamação em relação ao não recebimento da conta e informou que eu receberia um retorno por telefone em até 5 dias úteis. (...) Não considero correta a cobrança de multa em uma fatura que eu simplesmente não recebi, e cuja data de vencimento eu desconhecia. (...) dando continuidade a minha reclamação em relação aos serviços cobrados pela concessionária CEG, gostaria de informar que a conta de novembro/2011, com nova data de vencimento, finalmente me foi entregue, no dia 23/01/2012. A fatura apresentava o mesmo valor da primeira que havia sido enviada, mas com vencimento para 10/02/12. A conta foi paga no dia seguinte ao recebimento, ou seja, dia 24/01/12. (...), gostaria de saber se a AGENERSA poderia me dar um retorno em relação à solicitação de troca do medidor, conforme razões expostas no meu e-mail de 05/01/12. (...) os valores cobrados em novembro e dezembro são de fato incompatíveis com o consumo meu e do meu marido e, ao reduzir o valor da fatura de outubro entendo que a própria CEG assumiu não estar realizando uma medição adequada do consumo. (...)".

A CEG em 14/02/12 diz "Informamos que, quando foi feito o refaturamento da conta de outubro/2011, informado na resposta inicial, não foi realizado o procedimento de acerto no sistema e ocasionou acúmulo de consumo na conta 1/2012. Já foi realizado o acerto e a conta 1/2012 foi emitida com 16m³ e encaminhada para o cliente com nova data de vencimento."

Em 23/03/2012 a Cliente faz nova reclamação na Ouvidoria da AGENERSA: "Prezada Maria Clara, Agradeço a atuação da AGENERSA junto à concessionária CEG e o retorno que me foi dado por e-mail, informo que ainda não recebi a fatura referente ao mês de janeiro de 2012, emitida com 16m³ e com nova data de vencimento."

A CEG em 23/03/2012 vem informa que: "O faturamento da conta foi realizado hoje, 23/03. Por isso, a cliente ainda não recebeu a conta. A mesma seguirá para a casa da cliente na próxima semana."



Em 23/07/2012 a CEG envia a DIJUR-E-1350/12 "O fornecimento de gás do cliente referente a esta ocorrência, foi reativado no dia 13/10/11, por essa razão a fatura 10/11 (que compreende o período do dia 22/09 a 21/10), foi recalculada para taxa mínima. Quando feito o refaturamento da conta de outubro/2011, houve um equívoco no sistema ocasionando o acúmulo de consumo na conta 1/2012.

Realizado o acerto na fatura de 01/2012 esta foi emitida com nova data de vencimento para 23/04/2012 (...). Sendo o pagamento da mesma constatada no sistema da CEG desde 16/04/2012.

(...) as faturas seguintes tiveram o consumo confirmado com base no exame de medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos realizado no dia 16/12."

Em seu parecer de 13/11/2012 a CAENE diz:

"A Concessionária informou que a cobrança a maior se deve a falhas no processamento de dados. A ocorrência foi solucionada."

A ouvidoria encaminha um despacho relatando a ocorrência resumidamente, quanto ao não cumprimento da Instrução Normativa nº 19 e aos respectivos prazos nela estabelecidos:

"527280 – Aberta em 20/12/11 e respondida em 27/12/11; - SNS enviada em 05/01/12 e respondida em 23/03/12, 2 meses e meio depois; - Nova SNS enviada em 23/03/12 e respondida no mesmo dia; - Nova SNS enviada em 11/04/12 e respondida em 11/05/12, 1 mês depois."

A Procuradoria em seu Parecer as fls. 127 a 139 informa sobre a Ocorrência 527880 "cinge-se (...) à reclamação por aumento de conta de consumo em especial as referentes aos meses de outubro e novembro do ano de 2011, sendo (...), que a CEG refaturou aquela referente ao mês de outubro para fazer constar a taxa mínima.

(...), a providência de recálculo supramencionada sugere o reconhecimento da CEG de falha na prestação do serviço delegado. (...) "(...) equívoco no sistema ocasionando o acúmulo de consumo na conta 1/2012"

Forçoso concluir (...), pela ocorrência de falha por parte da CEG, o que viola a obrigação de prestação adequada de serviço concedida. (...).

(...), na esteira do pronunciamento da CAENE, verifica-se, descumprimento ao prazo de 72 (setenta e duas) horas estabelecidas no Anexo II - (...), Parte 2 - (...), item 13 - (...), letra A (...), eis que de acordo com o que consta do histórico de atendimento, a primeira reclamação foi realizada pelo usuário à CEG data de 07/11/2011 e a vistoria somente foi realizada em 16/12/2011."

5) 527386



Reclamação iniciada na AGENERSA em 26/12/2011.

"Cliente reclama da CEG, pois suas contas estão vindo com valores elevados. Relata que abriu reclamação e foi informado de que um técnico iria ao local para vistoria, fato que não ocorreu. Relata ainda que, na data de hoje, entrou novamente em contato para verificar uma resposta, já que não entraram em contato, e foi informado de que o valor está correto e que a conta foi reemitida. Cliente não concorda, pois não houve vistoria e não há motivos para pagar valores exorbitantes, pois no local há dois adultos que saem pela manhã e só voltam à noite. Solicita a esta agência verificação e solução."

Em 03/01/2012 a Ouvidoria da AGENERSA complementa "COMPLEMENTO OCORRÊNCIA 527386-2 Cliente não concorda em ter arcar com a cobrança integral das contas referente 11/2011 e 12/2011 pelo fato de ter sinalizado o problema a Ceg, e somente um mês depois da primeira reclamação foi tomada a devida providencia por parte da Companhia. Solicita um desconto de pelo menos 50%. Visto que já esta arcando com uma despesa de R\$ 1.500,00 referente à nova instalação. Solicita a esta agência verificação e solução."

Em 03/01/12 a CEG em envia "o resultado do exame de medidor realizado em 28/12: - Ramificação interna com escapamento acima dos limites de segurança; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão Brastemp 4 queimadores + forno e aquecedor Sakura 8 litros; - Residem 3 pessoas; - Leitura atual 1436; - Medidor confere (S); Aproveitamos para informar que o medidor foi lacrado por medida de segurança. O cliente deverá entrar em contato com uma empresa especializada no ramo para sanar o escapamento e, após a realização do serviço, solicitar a religação por inexistência de escapamento para a CEG."

A Ouvidoria em 05/01/2012 "REINCIDENCIA OCORRÊNCIA 527386 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO REAVALIAÇÃO DESSE CASO, JÁ QUE CLIENTE RECLAMA QUE A CEG DEMOROU MAIS DE 1 MÊS PARA ATENDER A SUA SOLICITAÇÃO DE APURAÇÃO DE VAZAMENTO DE GÁS, O QUE GEROU A COBRANÇA DE 1 MES A MAIS DE UM CONSUMO MAIS ELEVADO, POR CAUSA DO VAZAMENTO." Prezados, no dia 03/01/2012 reiterei minha reclamação, registrando que a CEG manteve o valor integral das contas de 11 e 12/2011, cujos valores são aproximadamente R\$ 150 e R\$ 122. Creio que a Companhia deve dividir este prejuízo comigo, visto que já terei uma despesa de R\$ 1.500,00 p/instalação de nova tubulação, e com o agravante de ter sinalizado o problema em 24/11/2011, mas apenas no dia 28/12/2011 um técnico da CEG interrompeu o fornecimento, em razão de o vazamento ser superior a 5 l por hora."

A CEG em 14/02/2012 responde "a primeira reclamação do cliente entrou em 24/11 e a conta que originou a reclamação foi a do mês 11/2011 (32m³), que trouxe a leitura de 14/10 a 16/11. No dia 28/11, tentou-se, pelo procedimento da Companhia, realizar verificação de leitura, mas não houve acesso ao medidor. A VL foi realizada em 15/12, que confirmou o consumo. A conta de dezembro/2011 trouxe a leitura de 16/11 a 14/12 (24m³). no dia 28/12, foi detectado escapamento maior que 5 litros/hora



e o fornecimento foi fechado. A conta de janeiro/2012 trouxe a leitura de 14/12 a 13/01 (13m'). No dia 18/1, foi realizada a religação por inexistência de escapamento. Abaixo o histórico de consumo do imóvel: 2012/03 20,00, 2012/02 11,00, 2012/01 13,00, 2011/12 27,00, 2011/11 32,00, 2011/11 32,00, 2011/10 25,00, 2011/09 25,00, 2011/08 30,00, 2011/07 31,00, 2011/06 31,00, 2011/05 31,00, 2011/04 32,00, 2011/03 23,00, 2011/02 22,00, 2011/01 23,00, 2010/12 19,00, 2010/11 26,00, 2010/10 28,00, 2010/09 28,00, 2010/08 32,00, 2010/07 25,00, 2010/06 29,00, 2010/05 17,00, 2010/04 18,00, 2010/03 18,00, 2010/02 12,00, 2010/01 18,00."

Em 23/07/2012 através da DIUR-E-1350/12 A CEG informa: "Nesta reclamação o cliente reclama dos valores elevados de suas contas, porém no exame de medidor em realizado em 28/12, foi constatado escapamento nas instalações internas acima dos limites de segurança; Não foi constatado escapamento em outras conexões; Aparelhos existentes: Fogão Brastemp 4 queimadores + forno e aquecedor Sakura 8 litros; - Residem 3 pessoas; Leitura atual 1436; (...) o medidor foi lacrado por medida de segurança. O cliente foi orientado a entrar em contato com uma empresa especializada no ramo para sanar o escapamento e, após a realização do serviço, solicitar a religação à Concessionária.

A verificação de leitura foi realizada em 15/12, que confirmando o consumo.

(...)

No dia 18/01, foi realizada a religação por inexistência de escapamento. Abaixo o histórico de consumo do imóvel:

2012/03	20,00
2012/02	11,00
2012/01	13,00
2011/12	27,00
2011/11	32,00
2011/10	25,00
2011/09	25,00
2011/08	30,00
2011/07	31,00
2011/06	31,00
2011/05	31,00
2011/04	32,00
2011/03	23,00
2011/02	22,00
2011/01	23,00
2010/12	19,00



2010/11	26,00
2010/10	28,00
2010/09	28,00
2010/08	32,00
2010/07	25,00
2010/06	29,00
2010/05	17,00
2010/04	18,00
2010/03	18,00
2010/02	12,00
2010/01	18,00

A CAENE em Parecer as Fis. 97 a 110, de 13 de novembro de 2012, informa:

"Ocorrência 527386 - A primeira reclamação do cliente foi realizada em 24 de novembro de 2011 e a Concessionária tentou realizar a primeira verificação de leitura em 28 de novembro, em prazo superior as 72 (setenta e duas) horas estabelecidas no Anexo II (...), Parte 2 (...), item 13 (...), alínea A (...), do Contrato de Concessão.

Em 28 de Dezembro foi constatado vazamento no rumal interno do imóvel. A Concessionária lacrou o medidor, interrompendo o fornecimento de gás.

Posteriormente o cliente providenciou o reparo e o abastecimento de gás foi reativado."

A ouvidoria encaminha um despacho relatando a ocorrência resumidamente, quanto ao não cumprimento da Instrução Normativa nº 19 e aos respectivos prazos nela estabelecidos:

"527386 – Aberta em 26/12/11 e respondida em 30/12/11; - SNS enviada em 05/01/12 e respondida em 23/03/12, 2 meses e meio depois.

A Procuradoria em seu Parecer as fls. 127 a 139 informa sobre a Ocorrência "é certo que, (...), também se refere-se à reclamação por aumento do valor da conta de consumo.

(...) a reclamação originária foi feita a CEG em 24/11/2011, foi realizada a verificação de leitura em 15/12/2011; e vistoria as instalações internas da usuária em 28/12/2011, ocasião na qual foi identificada a existência de vazamento, (...) a CEG providenciou o lacre do medidor.

Após constatada a existência de vazamento, (...) a usuária pleiteia o abatimento da conta referente ao mês de dezembro de 2011, sob o argumento de que a demora para

h



a realização de vistoria por parte da Concessionária - mais de 30 dias após a reclamação originária - concorreu para o aumento de sua conta de consumo referente aquele mês:

(...)

Com efeito, forçoso concluir pelo descumprimento dos prazos contratuais para realização de verificação de leitura e vistoria de instalações internas, ambos dispostos no Anexo II (...), Parte 2 (...), item 13 (...), letra A - (...), do Contrato de Concessão.

(...) em que pese à reclamação originária datar de 24/11/2011, a Concessionária somente verificou a leitura e consumo do imóvel da usuária em 15/12/2011 e realizou vistoria interna em 28/12/2011.

(...) parece-me forçoso concluir assistir razão a usuária quanto a sua irrisignação no que se refere ao valor da conta de consumo com vencimento em dezembro de 2011 (...), caso a Delegatária houvesse conduzindo-se de acordo como os prazos dispostos no Contrato de Concessão, com conseqüente providência de lacre do medidor em tempo razoável, a referida conta de consumo não haveria sido tão alta."

As fls. 116 o despacho que distribuiu o feito para a minha relatoria em 10/01/2013.

As fls. 111/115 a Ouvidoria apresenta o "status" de cada uma das ocorrências.

À fl. 30 a 48 e 97 a 110 a CAENE envia parecer sobre cada ocorrência menos as de nº 525800 e 526063 as quais as fls. 83 e 84 a CAENE solicita a CEG o envio de toda a documentação, de forma detalhada, sobre as ocorrências 525800 e 526063 em exame e, pela DIJUR - E - 2153/2012, a CEG junta os documentos referentes à ocorrência 526063 e pela DIJUR - E - 2155/2012 informa a situação do Cliente.

As fls. 63/81 constam a DIJUR - E - 1350/2012 da CEG, e os documentos referentes às ocorrências 521390, 527280 e 527386.

À fl. 118 consta o a solicitação de desuspensamento das ocorrências.

Em pareceres observa-se que em todas as ocorrências há frequentes demoras nos atendimentos, descumprindo assim, a Normativa CODIR nº 019/2011 descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13A.

A Procuradoria, em parecer, realiza breve resumo das ocorrências: 521390, 525800, 526063, 527280 e 527386 do presente processo.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Sílvio Carlos Santos Ferreira

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/020.193/2012
Data: 30/09/12 fl. 179
rubrica:

Através da DIJUR-E-1275/2013, as Fls. 153 a 160, a CEG apresenta suas razões finais para rebater o posicionamento da Procuradoria;

"(...)

Este entendimento da Procuradoria é completamente rechaçado pela Concessionária, (...).

(...)

Destá forma, requer a CEG que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção (...)."

É o relatório.

Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator



Processo nº:	E-12/020.193/2012
Data de Autuação:	30/03/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA - com mais de 30 dias. JANEIRO
Sessão Regulatória:	30 de Outubro de 2013

VOTO

O presente processo foi instaurado em vista as ocorrências 521390, 525800, 526063, 527280, 5527386, registradas na Ouvidoria da AGENERSA e que foram respondidas em prazo superior a 30 dias.

Em razão disso, aliás, destaco de início, que em todas as reclamações pôde-se verificar, dos registros realizados, a violação à Instrução Normativa CODIR nº 19, uma vez que ultrapassado, em todas elas, o prazo máximo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, razão pela qual necessária é a aplicação de penalidade à Concessionária CEG que será proposta ao CODIR.

No que tange às questões apresentadas nas ocorrências em voga, passo a analisar, em relação a cada uma delas, se a conduta da Concessionária CEG ensejou em descumprimento ao Contrato de Concessão. Sendo, vejamos:

1) Ocorrência 521390

Cliente reclama da CEG, pois solicitou uma visita técnica por conta dos valores elevados a partir de agosto/2011 e o técnico enviado verificou um pequeno vazamento no rabicho, e foi orientado a entrar em contato com a empresa GNS, o cliente questiona o motivo do pagamento da visita de R\$ 65,00 e mais o valor do orçamento, que ficava em torno de R\$ 120,00.

Questiona também sobre o contrato feito no ano de 2003 de prestação de serviço (Obrigação da CEG) e diz que os equipamentos fornecidos pela Cia deveriam ser de responsabilidade da CEG e diz que não deveria ser obrigado a pagar o valor da visita mais o orçamento. Relata ainda que não houve vistoria no local para verificar externamente se há vazamento na tubulação.

A CEG esclarece que atualmente a Cia não realiza o serviço de manutenção de equipamentos, e esclarece também que todo e qualquer serviço que o cliente quiser (ou precisar) realizar no interior da residência poderá fazê-lo mediante contratação de qualquer empresa especializada no ramo.

Relata ainda que a Ouvidoria da Companhia dizendo que tentou contato com o cliente para agendar uma visita nos dias 20 e 21/03, mas não obteve êxito.

A Ouvidoria da AGENERSA informa que "tentamos contato com esse cliente e conseguimos na 1ª tentativa (...)"

A CEG através de correspondências esclarece que a CEG não realiza o serviço de manutenção de equipamentos e que as futuras encaminhadas foram emitidas com base em leituras reais do medidor.



ressaltamos que, de acordo com o exame de medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos realizados no dia 29/03/12, nenhuma anomalia foi detectada.

A CAENE faz uma análise da ocorrência 521390 o cliente reclamou sobre o aumento dos valores das contas de gás. Pelos cálculos produzidos, a CAENE diz que não há variação significativa de consumo médio de gás no período reclamado em relação ao período, sendo assim não revelando a presença de vazamento.

A Procuradoria em seu Parecer diz que em que pese à afirmação do usuário, em sua análise técnica a CAENE aduz que "O consumo se manteve em uma faixa estreita, não revelando a presença de vazamento.", apontando, demais disso, descumprimento quanto à recusa da Concessionária no que se refere à prestação de serviço de assistência técnica.

No que tange ao suposto aumento da conta de consumo, por ser matéria eminentemente técnica, sugiro seja encampado o entendimento da CAENE para concluir pela inexistência de defeito na prestação do serviço oferecido pela CEG, assim sendo alinhado-me ao entendimento daquela Câmara Técnica, no que se refere à conclusão de descumprimento contratual, haja vista a expressa recusa da Concessionária a prestação de serviço de assistência técnica.

2) Ocorrência 525800

Cliente reclama da concessionária CEG, pois uma de suas contas teve um aumento de 70% de um mês para o outro informa que não teve nenhuma mudança. Em contato com a Cia ele foi informado que iriam fazer a leitura e a verificação do seu medidor, onde foi feito e não foi encontrada nenhuma anomalia, e o cliente Não concorda com esse faturamento.

A Ceg informa o resultado do exame do medidor realizado em 23/11:- Leituras reais - Ramificações sem escapamento; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão GE 4 queimadores+forno e aquecedor Rinnai 20 litros; Residem 3 pessoas.

O Cliente reclama de aumento de sua conta de consumo e é de se ressaltar que a Concessionária não apresentou qualquer justificativa a respeito de tal ocorrência.

Corroboro com a CAENE, no sentido de não saber o real motivo do elevado consumo no mês em questão.

3) Ocorrência 526063

Cliente reclama da concessionária CEG, pois solicitou a ligação do gás em sua residência no mês 08/2011 e até a presente data de início da reclamação em 25/10/2011, não houve instalação.

A Ouvidoria da AGENERSA indaga a Concessionária sobre o caso do cliente, e a Concessionária informa que vai enviar um técnico ou ligar em 72 horas.

A CEG Informa que o endereço em questão não possui o ramal da CEG e diz que a previsão de início das obras é para o mês de janeiro /2012



A Ouvidoria da Agência informa Considerando que o prazo contratual para este tipo de solicitação é de 30 dias, incluindo o prazo de licenciamento das municipalidades, solicito esclarecimento com relação à previsão informada de janeiro /2012, uma vez que o cliente contatou a CEG em agosto/2011.

A CEG em 15/12/2011 informamos que a execução do ramal foi finalizada e, em contato com o cliente, a vistoria na residência foi agendada para o dia 20/12.

A Ouvidoria da agência solicita alguns esclarecimentos:

EM QUE DATA O CLIENTE SOLICITOU A LIGAÇÃO DE GÁS? SE FOI NECESSARIO SOLICITAÇÃO DE LICENÇA JUNTO A PREFEITURA? A CEG DEU ENTRADA EM QUE DATA? QUANDO SAIU A LICENÇA? E QUANDO A CEG INICIOU A OBRA PARA EXECUÇÃO DO RAMAL?

A CEG informa que esclarecer que de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado para a unidade com base nas normas estabelecidas pelo RIP no dia 02/01/2012, esclarece que nos mês de dezembro não foi possível a instalação do medidor porque foi identificado escapamento na ramificação interna da residência.

A Ouvidoria reitera as suas argumentações:

EM QUE DATA O CLIENTE SOLICITOU A LIGAÇÃO DE GÁS? SE FOI NECESSARIO SOLICITAÇÃO DE LICENÇA JUNTO A PREFEITURA? A CEG DEU ENTRADA EM QUE DATA? QUANDO SAIU A LICENÇA? E QUANDO A CEG INICIOU A OBRA PARA EXECUÇÃO DO RAMAL?

Então a CEG envia respostas às indagações da Ouvidoria em 14/02/2012, primeiro a CEG informa que o cliente solicitou o gás em agosto de 2011, e que foi necessário sim solicitar a licença junto à prefeitura e fez isto em SETEMBRO 2011 e que a licença foi emitida em dezembro de 2011, e as obras começaram em DEZEMBRO de 2011 e concluídas em DEZEMBRO de 2011.

A Concessionária foi solicitada a enviar os documentos de atendimento do cliente, verifica-se que da resposta encaminhada a Concessionária solicitou a licença de realização de obras em 09/12/2011 e a Prefeitura autorizou a realização da mesma no período de 19 a 25 de Janeiro de 2012, sendo que se o cliente solicitou o gás em AGOSTO de 2011 e a Concessionária só deu entrada na licença em DEZEMBRO de 2011, tendo assim inobservado o prazo de 30 (trinta) dias contratualmente estabelecido para execução de ramais, e assim a Concessionária descumpriu o estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13, Alínea A do Contrato de Concessão.

4) Ocorrência 527280

A cliente relata que eu e meu marido nos mudamos para nosso atual apartamento no dia 01/10/2011. O gás foi liberado pela CEG no dia 13/10. A conta referente ao consumo no mês de outubro veio no valor de R\$ 124,43, valor totalmente incompatível com o nosso consumo, considerando que o gás somente foi liberado na metade do mês, e que, até o final do mês, sequer tínhamos o fogão instalado. No dia 07/11 fiz uma reclamação junto a CEG, contestando o valor cobrado. Pediram que eu aguardasse 20 dias úteis. A conta de novembro também veio com o valor bastante alto, mas inferior ao que havia sido cobrado por apenas 15 dias, e telefonei novamente para fazer nova reclamação. Somente dia 16/12, dois técnicos da CEG realizaram a vistoria recebi um retorno por parte da CEG, informando que não foi constatado nenhum vazamento ou avarias no medidor e que, os valores cobrados eram devidos.



A Concessionária informa que de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi reativado no dia 13/10/2011.

Por essa razão, a fatura 10/11 (que compreende o período do dia 22/09 à 21/10), foi recalculada para taxa mínima, as faturas seguintes tiveram o consumo confirmado com base no exame de medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos realizado no dia 16/12.

A Ouvidoria da AGENERSA informa que a cliente diz que: já recebi a fatura correspondente ao consumo do mês de outubro com seu valor recalculado para a taxa mínima e não recebi outra fatura correspondente ao mês de novembro com nova data de vencimento e, portanto, não consigo realizar seu pagamento.

Apenas após a intervenção da AGENERSA a concessionária reconhece que o valor é indevido e realiza um recálculo para a taxa mínima minha conclusão óbvia é que a própria CEG assumiu que não há uma medição apurada e, se não há como puderam afirmar que o medidor estava em perfeitas condições?

Em 14/02/2013, informo que a fatura de outubro, com o valor recalculado, bem como a do mês de dezembro, já foram pagas dentro do prazo e de novembro continua sem ter sido entregue, assim sendo resolvi telefonar em 18/01/12 para a CEG, a atendente me informou que a nova fatura de novembro foi emitida com vencimento para 10/01/12 e enviada a mim pelo correio em 20/12/11, e não recebi esta fatura.

Dando continuidade a minha reclamação, gostaria de informar que a conta de novembro/2011, com nova data de vencimento, finalmente me foi entregue, no dia 23/01/12. Os valores cobrados em novembro e dezembro são de fato incompatíveis com o consumo meu e do meu marido e, ao reduzir o valor da fatura de outubro entendo que a própria CEG assumiu não estar realizando uma medição adequada do consumo.

A CEG em 14/02/2012 informa que, quando foi feito o refaturamento da conta de outubro/2011 não foi realizado o procedimento de acerto no sistema e ocasionou acúmulo de consumo na conta 1/2012 realizado o acerto e a conta 1/2012 foi emitida com 16m³ e encaminhada para o cliente com nova data de vencimento.

Em 23/03/2012 a Cliente faz nova reclamação, informo que ainda não recebi a fatura referente ao mês de janeiro de 2012, emitida com 16m³ e com nova data de vencimento.

A CEG em 23/03/2012 diz que o faturamento da conta foi realizado no dia 23/03 e que a mesma seguirá para a casa da cliente na semana seguinte.

A Procuradoria em seu parecer diz que a providência de recálculo supramencionada sugere o reconhecimento da CEG de falha na prestação do serviço delegado, e de acordo com o que consta no histórico da reclamação a cliente fez sua reclamação em 07/11/2011 e a vistoria só foi realizada em 16/12/2011.

5) Ocorrência 527386

Cliente reclama da CEG, pois suas contas estão vindo com valores elevados e foi informado de que um técnico iria ao local para vistoria, fato que não ocorreu.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E-121020.103/2012
Data 30/03/12 Fls. 189
Assinatura

Em 03/01/2012 cliente não concorda em ter de arcar com a cobrança integral das contas referente 11/2011 e 12/2011 pelo fato de ter sinalizado o problema a Ceg, e somente um mês depois da primeira reclamação foi tomada a devida providência por da Companhia até mesmo porque já esta arcando com uma despesa referente à nova instalação.

Em 03/01/12 a CEG em envia o resultado do exame de medidor da cliente realizado em 28/12, e constatado que as ramificações internas estão com escapamento acima dos limites de segurança e informa que o medidor foi lacrado por medida de segurança e diz que o cliente deverá procurar uma empresa especializada no ramo para sanar o escapamento.

A Ouvidoria em 05/01/2012 CLIENTE RECLAMA QUE A CEG DEMOROU MAIS DE 1 MÊS PARA ATENDER A SUA SOLICITAÇÃO DE APURAÇÃO DE VAZAMENTO DE GÁS, O QUE GEROU A COBRANÇA DE 1 MES A MAIS DE UM CONSUMO MAIS ELEVADO, POR CAUSA DO VAZAMENTO.

A CEG em 14/02/2012 então responde que a primeira reclamação do cliente entrou em 24/11, e que no dia 28/11, tentou-se, pelo procedimento da Companhia, realizar verificação de leitura, mas não houve acesso ao medidor, então a medição foi realizada em 15/12, que confirmou o consumo, no dia 28/12, foi detectado escapamento maior que 5 litros/hora e o fornecimento foi fechado. E em 18/01, foi realizado a religação pelo cliente já ter sanado o vazamento e assim não existindo mais o escapamento.

A CAENE em seu parecer diz que a cliente reclamação do cliente foi realizada em 24 de novembro de 2011 e a Concessionária tentou realizar a primeira verificação de leitura em 28 de novembro, em prazo superior às 72 horas estabelecida no Contrato de Concessão.

A Procuradoria em seu parecer informa que a reclamação originária foi feita a CEG em 24/11/2011 e a vistoria as instalações internas da usária só foi realizada em 28/12/2011, ocasião na qual foi detectado a existência do vazamento, a usária pleiteia o abatimento da conta referente ao mês de dezembro de 2011, sob o argumento de que a demora para a realização de vistoria por parte da Concessionária demorou mais de 30 dias após a reclamação o que concorreu para o aumento de sua conta de consumo referente aquele mês.

Com efeito, o descumprimento dos prazos contratuais para realização de verificação de leitura e vistoria de instalações internas, pois, caso a Delegatária houvesse conduzindo-se de acordo como os prazos dispostos no Contrato de Concessão, com consequente providência de lacre do medidor em tempo razoável, a referida conta de consumo não haveria sido tão alta.

Em Despacho as fls. 111 a 115, a Ouvidoria faz um resumo das ocorrências 521390; 525800; 526063; 527280; 527386

"521390 - Aberta em 04/01/12 e respondida em 20/03/12 (resposta insatisfatória), 2 meses e meio depois; - SNS enviada em 20/03/12 e respondida em 22/03/12; - Nova SNS enviada em 22/03/12 e respondida em 03/05/12, 1 mês e meio depois; - Nova SNS enviada em 17/05/12 e respondida em 23/05/12."

"525800 - Aberta em 14/10/11 e respondida em 28/11/11, 1 mês e meio depois; - SNS enviada em 29/11/11 e respondida em 04/01/12; - Nova SNS enviada em 05/01/12 e respondida em 24/02/12, 1 mês e meio depois."



"526063- Aberto em 26/10/11 respondido em 30/11/11, 1 mês e meio depois; - SNS enviada em 08/12/11 e respondida em 15/12/11; - Nova SNS enviada em 03/01/12 e respondida em 21/03/12, 2 meses e meio depois."

"527280 - Aberto em 20/12/11 e respondido em 27/12/11; - SNS enviada em 05/01/12 e respondida em 23/03/12, 2 meses e meio depois; - Nova SNS enviada em 23/03/12 e respondida no mesmo dia; - Nova SNS enviada em 11/04/12 e respondida em 11/05/12, 1 mês depois."

"527386 - Aberto em 26/12/11 e respondido em 30/12/11; - SNS enviada em 05/01/12 e respondida em 23/03/12, 2 meses e meio depois."

Diante do exposto, após fundamentadas as ocorrências acima analisadas, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e na Instrução Normativa 019/2011 em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA com relação às ocorrências 521390; 525800; 526063; 527280; 527386;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (cento décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 em razão da recusa da CEG à prestação de serviço de assistência técnica apurados na ocorrência 521390; Jua

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (cento décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações interna apurados na ocorrência 525800; Jua

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (cento décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a instalação de gás apurado na ocorrência 526063; Jua

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (cento décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da Jua



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Sílvio Carlos Santos Ferreira


SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-121020.193/2012
Data: 30/03/12, às 18h
Relator:

infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações interna apurados na ocorrência 527280;

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005 % (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações interna apurados na ocorrência 525800; de modo que o valor cobrado a conta de Dezembro seja cancelada e o valor devolvido a cliente;

Art. 7º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

É o voto,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Sérgio Carlos Santos Ferreira

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/020.193/2012
Data: 30/03/12 A. 187
Rúbrica: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1822

DE 30 DE OUTUBRO DE 2013

**OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA COM MAIS DE 30 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-12/020.193/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e na Instrução Normativa 019/2011 em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA com relação às ocorrências 521390; 525800; 526063; 527280; 527386;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 525800;

Art. 3º Determinar a SECEX juntamente com a CAENE a lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, com relação às penalidades dos artigos 1º e 2º.

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 Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 em razão da recusa da CEG à prestação de serviço de assistência técnica apurada na ocorrência 521390;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004 % (quatro décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a instalação de gás apurada na ocorrência 526063;

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 Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 527280;

[Assinaturas manuscritas]



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Sílvio Carlos Santos Ferreira

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-121020.1931/2012
Data: 30/03/12 188
Relator: H

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 Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 527386;

Art. 8º Determinar que a Concessionária CEG, em relação à Ocorrência 527386, proceda ao recálculo da conta de Dezembro de 2011, pela média do consumo anterior ao vazamento constatado;

Art. 9º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, com relação às ocorrências 521390, 526063, 527280 e 527386.

Art. 10º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Outubro de 2013.

José Bismarck V. de Souza

Conselheiro-Presidente

Sílvio Carlos Santos Ferreira

Conselheiro-Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro