



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-12/003.127/2013
Data	30/01/2013 Fls. 66
Rubrica	

Processo nº.:	E-12/003.127/2013
Data de Autuação:	30/01/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA - com mais de 30 dias. Período entre 01 e 30/11/12
Sessão Regulatória:	28 de Novembro de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da REQ. AGENERSA/SECEX Nº 105, de 29 de janeiro de 2013, em razão da CI OUVID Nº. 025/2012¹, de 24 de janeiro de 2013, destinada à SECEX, cujo objeto foi informar as ocorrências **533071, 533288, 533549, 533877, 533903, 533906, 533914, 533926 e 533971**, com mais de 30 (trinta) dias, período de 01/11 à 30/11/12, registradas na Ouvidoria da AGENERSA, as quais foram respondidas em prazo superior a 30 dias.

Pela Resolução do conselho-Diretor Nº 345², conforme reunião interna de 04/02/2013, o processo foi distribuído para minha Relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

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

1) Ocorrência 533071

Reclamação iniciada na AGENERSA em 04/10/2012:
Sr. Luis Felipe Baptista - Rua Antônio Baptista Bittencourt, 190

"Fui esclarecido pela ENERGAS que a ligação do gás natural em minha residência só depende EXCLUSIVAMENTE da licença da Prefeitura do Rio de Janeiro e que tal pedido foi encaminhado faz tempo. Peço então a essa Ouvidoria que interceda junto à Prefeitura do Rio de Janeiro para breve liberação dessa licença, pois eu investi uma soma considerável nas instalações internas de minha residência POR ORIENTAÇÃO E EXIGÊNCIA da própria ENERGAS e até hoje, passados vários meses, ainda estou sem o uso desse necessário e obrigatório SERVIÇO PÚBLICO. Aguardo e espero providências."

Em 21/11/2012, o Cliente entra novamente em contato com a Ouvidoria, para que a mesma interceda, a quem de direito: *"(...) para que eu possa exercer o meu DIREITO, na condição de CIDADÃO da Cidade do Rio de Janeiro, de ter fornecimento de GÁS NATURAL da concessionária pública ENERGAS em minha residência. Não é possível que, por orientação da própria ENERGAS, eu ter feito investimentos URGENTES, para preparar as instalações de gás na minha residência e, inclusive, ter adquirido aquecedor e fogão, e até hoje - quase um ano depois - ainda permanecer pacientemente aguardando (...). Lamento que as minhas primeiras reclamações não tenham surtido*

¹ Fls. 04.

² Fls. 28.



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-12/003.127/2013
Data	30 / 01 / 2013
Fls.	67
Rubrica	

feito, mas me sinto no direito e obrigação de exigir empenho dessa Ouvidoria para ter meu problema resolvido."

Em 10/01/2013, a Concessionária informa "*Demora ocorreu devido a construção do ramal. (...) o fornecimento de gás foi liberado no dia 5/12/2012, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).*"

Em 11/01/2013, a Ouvidoria se pronuncia; "*(...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA A RESPOSTA ENVIADA NÃO ME ATENDE. EU SOLICITEI INFORMAÇÕES SOBRE OS CONTATOS FEITOS PELO CLIENTE, DATA DE ENTRADA NO PEDIDO DE LICENCIAMENTO, SERVIÇOS PRESTADOS ETC. PEÇO QUE ME ENVIEM TODAS AS DATAS RELEVANTES RELACIONADAS A ESTE ASSUNTO, QUE NOS PERMITAM AVALIAR SE HOUE OU NÃO DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS CONTRATUAIS.*"

Em 14/01/2013, a Concessionária informa "*(...) que o primeiro contato do cliente com a companhia foi no dia 14/4/12. Em 18/04/2012 - realizado tentativa de contato com o cliente, sem êxito; Em 14/05/2012 - Contato realizado com o Senhor Luis Felipe e o mesmo confirmou o endereço do imóvel (...). Em 5/10, o cliente entrou em contato com o Call Center e solicitou informações a respeito da construção de ramal. Esclarecemos que, de acordo com o setor responsável, o processo de licenciamento foi protocolado na prefeitura no dia 26/11 e a obra iniciada com licença de emergência no dia 30/11. Em 6/12, o fornecimento de gás foi liberado conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais).*"

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28³, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13⁴, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533071, informando que: "*(...) a necessidade de Construção de Ramal, sendo o processo de licenciamento protocolado na prefeitura em 26/11/12 e a obra iniciada em 30/11/12 com licença de emergência devido ao fato de que a licença de obra programada ainda não havia sido liberada na ocasião. Assim, tão logo sanados os percalços iniciais, o fornecimento de gás foi liberado no dia 5/12/12, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais.*"

Em parecer CAENE de 22/03/2013⁵, sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: "*(...) prazo superior de 30 dias estabelecidos no Item 13A, da parte 2, do Anexo II, do Contrato de Concessão. Ocorrência concluída.*"

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA⁶, no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, e conclui: "*(...) ficou caracterizado prazo de conclusão superior a 30 dias, estabelecido no item 13A, Parte 2, Anexo II Do instrumento concessivo.*"

³ Fls. 30.

⁴ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

⁵ Fls. 38 a 41.

⁶ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



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

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.127/2013
Data	30/01/2013
Fls.	68
Rubrica	

Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13⁷, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013⁸, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: "(...) a necessidade de Construção de Ramal, (...) (...) de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais."

2) Ocorrência 533288

Reclamação iniciada na AGENERSA em 16/10/2012:

Sra. Fernanda Negreiros - Rua Barão de Itaipu, casa 336 - Andaraí

"(...) em 17-8-2012 mudei para o imóvel localizado na Rua Barão de Itaipu, casa 336 - Andaraí, (...). Esta mesma casa está com o fornecimento de gás cancelado desde 2002, sou cliente da Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG nº 784431-8, e tive que pagar uma conta indevida de gás para não ficar com restrições no meu nome no SERASA e/ou SPC, no valor de R\$ 63,30 (sessenta e três reais e trinta centavos), sendo cobrada uma taxa mínima de consumo de gás de R\$ 25,86 (vinte e cinco reais e oitenta e seis centavos) e custo de religação por pagamento R\$ 37,44 (trinta e sete reais e quarenta e quatro centavos), porém não há gás na casa, pois a CEG não instalou uma válvula de passeio/ramal externa a casa. Estou com uma situação muito insustentável, não posso cozinhar, gerando gastos com alimentação na rua, (...) inúmeras ligações para a CEG (...) gerando um custo (...). Abaixo listo toda a minha jornada com contatos realizados: Dia 23-8-2012 (...) protocolo nº 2399772068. Fui informada que, em 05 dias úteis, a CEG entraria em contato comigo para agendarmos a ida do técnico (...). No dia 29-8-2012, o técnico da CEG (...) esteve no endereço acima e informou que precisaria voltar no dia seguinte. No dia 30-8-2012, o técnico da CEG (...) não conseguiu ligar o gás. 31-8-2012 entrei em contato novamente com a CEG (...) protocolo nº 2401180236, agendando uma nova visita (...) para o dia 03-9-2012 (...). 05-9-2012 entrei em contato novamente com a CEG (...) protocolo nº 2401950700 para agendar uma nova visita (...). A visita foi agendada para dia 12-9-2012 (...). 12-9-2012 entrei em contato novamente com a CEG (...) protocolo nº 2402980066, que me informou que teria que entrar em contato com uma empresa GNS (...) indicada pela CEG ou outra empresa particular que realizasse o serviço de troca do medidor, que segundo o laudo do primeiro técnico, está obsoleto e que o medidor está chumbado ao chão por concreto; porém o técnico da CEG nem sequer fez testes para averiguar que o gás já estava circulando nas tubulações, só quebrou o lacre e virou a chave, alegando que o gás poderia demorar a chegar, devido ao tempo que ficou desligado. Na minha opinião, não é um técnico especializado com treinamento suficiente para atender ao cliente e desempenhar tamanha tarefa e seus riscos da profissão, porque, se houvesse o gás, poderia estar colocando vidas (minha e esposo) em risco com o escape indevido de gás. No mesmo dia liguei para a GNS, (...), só para o técnico ir ao local, seria cobrado o valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais), exceto seu tivesse que trocar tubulação ou aplicar resina; e se eu aceitasse o orçamento em até 30 (trinta) dias, agradeci e não agendei a visita por

⁷ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

⁸ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.127/2013
Data	30/10/2013
Fls.	69
Rubrica	

achar o valor abusivo. Em 12-9-2012 entrei em contato com a CEG (...) para reclamar da conta indevida, (...) o sistema estava fora do ar e que, quando retornasse, me ligaria, (...) porém até a presente data (15-10-2012) nunca houve este retorno. (...) 02-10-2012 meu esposo foi até uma agência da CEG localizada no bairro da Tijuca, (...) protocolo nº 2406406192 e orientou ligar para a gás natural, canal da CEG emergencial, (...), foi feito o contato (...), gerando a ocorrência nº 034151, informando que um técnico iria ao local em até 8 horas após a abertura da ocorrência, mas nenhum técnico foi ao local; porém, quando retornei a ligação em 05-10-2012, refazendo o pedido, a atendente (...) informou que o técnico foi no local mas não havia ninguém, informação que não procede, (...), foi aberta uma nova ocorrência nº 34509, desta vez o técnico foi no local. Segundo o laudo do técnico (...), o serviço é com o setor comercial da CEG porque falta a válvula de passeio/ramal instalação externa a casa. 05-10-2012 entrei em contato com a CEG (...) gerando o protocolo nº 2407027913. O atendente informou que a CEG iria entrar em contato comigo em 05 (cinco) dias úteis, porém o contato da CEG nunca foi feito. 10-10-2012 Seguindo orientação do técnico (...) entrei em contato com a CEG (...), gerando o protocolo nº 2407658531 (...) que consta no sistema da CEG é o laudo do primeiro técnico, ou seja, elimina as obrigações da CEG junto ao cliente que não consta lançado no sistema o laudo da ocorrência nº 34509 que descreve que a válvula de passeio/ramal externa a casa não existe. (...) no mesmo dia 10-10-2012 fui a agência da CEG (...), gerando o protocolo nº 2407790181 refiz a reclamação da cobrança indevida e mostrei o laudo da ocorrência nº 34509 (...) não poderia abrir solicitação da ida de um técnico porque não constava no sistema o laudo da ocorrência nº 34509. 11-10-2012 (...) resolvi entrar em contato com a (...) AGENERSA, (...) que me orientou a enviar e-mail para a Ouvidoria da CEG (...), com cópia para a (...) AGENERSA, (...) relatando todos os impasses, imprudência e descaso da CEG (...)."

Em 19/10/2012, a cliente informa: "(...) Ontem (18-10-2012), no período da tarde (...) ficou uma pessoa à disposição da CEG para acompanhar na agendada visita, (...), porém o mesmo não ocorreu. Gostaria de um parecer da CEG, (...), não tenho tempo de ficar à disposição da CEG, porém, desejo muito que este problema seja resolvido.(...)."

Em 24/10/2012, a cliente informa: "(...) o técnico da CEG esteve em minha residência e confirmou verbalmente (...) que realmente precisa ser instalada a válvula de passeio externamente à casa, (...). Peço URGÊNCIA, pois não aguento mais esta situação."

Em 30/10/2012, a cliente informa: "(...) Acho um descaso da CEG, pois, até a presente data, não obtive resposta do e-mail abaixo. Volto a repetir, (...), não aguento mais esta situação."

Em 11/01/2013, a Concessionária responde, em resumo, que "(...) de acordo com o setor responsável, a cliente foi orientada, em 03/09, a buscar uma empresa especializada para avaliar a tubulação do imóvel, e após entrar em contato com a companhia. Esclarecemos que, em 21/11, a cliente solicitou a baixa de titularidade e o medidor foi retirado no dia 27/11. Além do problema da válvula do passeio, havia escapamento na ramificação de gás de responsabilidade do cliente: (...) A VÁLVULA DO MEDIDOR ESTAVA FECHADA E SEM LACRE. FOI REALIZADO TESTE DE ESTANQUEIDADE E FOI DETECTADO ESCAPAMENTO DE 3 LITROS/HORA NA RAMIFICAÇÃO INTERNA. (...). CLIENTE RECEBEU O COMUNICADO DE PRAZO E ORIENTAÇÕES QUANTO OS PROBLEMAS



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003-127/2013
Data	30/01/2013
Fls.	70
Rubrica	

ENCONTRADOS E FOI ORIENTADO A ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA CEG ASSIM QUE O PROBLEMA FOR SOLUCIONADO. AO FINAL DA VISITA A VÁLVULA DO MEDIDOR PERMANECEU FECHADA E SEM LACRE. CLIENTE FOI ORIENTADO SOBRE DICAS DE ECONOMIA E SEGURANÇA COM RELAÇÃO A UTILIZAÇÃO DOS APARELHOS. TAMBÉM RECEBEU OS FOLDERES SOBRE O MESMO TEMA. Então, por questões de segurança, a CEG só instalaria nova válvula de passeio e liberaria o fornecimento quando o problema interno fosse solucionado. Por esse motivo, o cliente teria sido orientado pela Especial a entrar em contato com a Ouvidoria após a conclusão do serviço, mas o cliente preferiu solicitar a baixa de titularidade."

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28⁹, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13¹⁰, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533288, informando que: "(...) sua equipe especial esteve no local e detectou a existência de um escapamento na tubulação interna de gás, sendo esta de inteira responsabilidade do cliente. Ao chegar ao local a equipe constatou que a válvula do medidor estava fechada e sem lacre. Foi realizado teste de estanqueidade e detectado escapamento de 3 litros/hora na ramificação interna. O teste foi realizado com os pontos plugados, o cliente possuía um fogão Eletrolux de 4 queimadores + forno convertido que não estava instalado. O aquecedor geral de 6,5 litros estava instalado, necessitando de conversão, manutenção e adequação de ambientes. O cliente recebeu o comunicado de prazo e orientações quanto os problemas encontrados e foi orientado a entrar em contato com a ouvidoria da CEG assim que o problema fosse solucionado. Ao final da visita a válvula do medidor permaneceu fechada e sem lacre e a cliente foi orientada sobre dicas de economia e segurança com relação a utilização dos aparelhos. Assim, ao entrar em contato com a Concessionária em 21/11, a cliente solicitou a baixa de titularidade e o medidor foi retirado no dia 27/11.

Em parecer CAENE de 22/03/2013¹¹, sobre esta ocorrência, a mesma informou : "(...) soube que a mesma não executou as obras de adequação da ramificação interna (ou secundária), condição necessária para a normalização do fornecimento de gás. A reclamante solicitou a baixa de titularidade e ocorreu a consequente retirada do medidor, desta forma a ocorrência está concluída."

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA¹², no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, e conclui que: "A Concessionária CEG, segundo o reclamante, não executou as obras de adequação da ramificação interna (ou secundária), condição necessária para a formalização do fornecimento de gás. A reclamante solicitou a baixa de titularidade e ocorreu a retirada do medidor. (...)"

⁹ Fls. 30.

¹⁰ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

¹¹ Fls. 38 a 41.

¹² De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



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



Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13¹³, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais através da carta DIJUR-E-623/2013¹⁴, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: "(...) sua equipe especial esteve no local (...). (...) a equipe constatou que a válvula (...). Foi realizado teste de estanqueidade (...). (...) cliente recebeu o comunicado de prazo (...) assim que o problema fosse solucionado. Ao final da visita (...) com relação à utilização dos aparelhos. Assim, (...) e o medidor foi retirado no dia 27/11."

3) Ocorrência 533549

Reclamação iniciada na AGENERSA em 26/10/2012:

Sra. Ivone Guimarães Pereira - Rua Guilhermina Guinle, 127 casa - Botafogo

"Cliente reclama que vem solicitando à CEG a instalação de gás desde setembro. Foi informada hoje, dia 26/10/2012 pelo (...) representante da empresa Gestek que foi fazer o orçamento (aprovado pela cliente) que recebeu email do departamento de vendas da CEG informando da impossibilidade na execução do serviço, não dando maiores informações do motivo. Pede providências urgentes."

Em 12/11/2012, "(...) Cliente reclama da CEG, pois fez uma solicitação em 09/2012 e até a data presente não foi atendida. Relata que sempre vai à agência, marcam e não comparecem."

Em 13/11/2012, a cliente entra em contato com a Ouvidoria da AGENERSA, informando que está desde 25/09/2012, tentando junto à CEG a instalação de gás em seu endereço, diz que vários números de protocolo e de agendamento os quais não aconteceram. Informa ainda, que neste endereço está sendo inaugurado um Hostel, e que gostaria que a inauguração se desse em 22/11, isto é, se até lá fosse feita a instalação. Prossegue seu relato, informando que sua última ligação foi em 06/11, e foi acordado através do protocolo nº 2411800385, que aguardasse até o dia 09/11, que uma equipe iria até o local realizar o procedimento, e que aguardou até às 19 h, e nada, nenhum contato. A cliente relata, que não sabe mais quem recorrer.

Em 19/11/2012, em novo contato com a Ouvidoria da AGENERSA, a cliente se diz decepcionada, fez 6 (seis) agendamentos, todos sem solução, e que a inauguração de seu Hostel teve que ser cancelada por conta da CEG. E que hoje ligou para o número 08000247766, para tentar entender o que estava acontecendo, e foi informada que houve agendamento, protocolo nº 2413558767, porém a área responsável não gerou a ordem de serviço. A cliente deixa a seguinte pergunta no ar: *"de que adianta ligar e agendar se o setor responsável não obedece aos protocolos de agendamento?"*

¹³ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

¹⁴ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



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



Em 22/11/2012, *"Cliente informa que entrou em contato com a CEG hoje para confirmar a ida do técnico para a instalação do gás amanhã dia 23/11, foi informada que ainda iriam verificar se a CEG teria viabilidade de enviar o técnico e fazer o serviço."*

Em 23/11/2012, a CEG informa que, de acordo com o setor responsável, o referido imóvel foi considerado inviável, pois seria necessário a interligação com a rede metálica, e encaminha em anexo, o estudo de rentabilidade com a proposta co-participação do cliente. A cliente encaminha à Ouvidoria da AGENERSA, e-mail que a Band News enviou para a comunicação da CEG. Indignada a cliente diz: *"Estou admirada pois fazem 2 meses que espero algum contato da CEG e só agora fico sabendo que existe um orçamento e que eles precisam da nossa co-participação. Gostaria de entender porque não fomos contactados, já havia disponibilizado os nossos telefones (...) e o email (...). Quanto ao valor do orçamento claro que aprovamos, estamos com um Hostel com capacidade para 70 leitos que deveria estar sendo inaugurado no dia de hoje, 22 de novembro. Gostaria de agilizar o serviço mas não sabemos mais a quem recorrer. Temos 23 nº de protocolos de atendimentos 6 nº de protocolo de agendamento e 6 idas a loja física na Raimundo Correia e mais alguns contatos com a AGENERSA, nunca nos foi informado absolutamente nada do relatado acima.. Para quem devo ligar dizendo que autorizamos o serviço?"* Segue a resposta da CEG: *"A CEG informa que para atender a solicitação de instalação de gás (...), é necessária a construção de um ramal que faça a ligação do mesmo com a rede de distribuição local. Nesse caso, se faz necessária uma co-participação por parte do futuro cliente. Conforme avaliação técnica, o valor orçado é de R\$ 3.145,69."*

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28¹⁵, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13¹⁶, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533549, informando que: *"(...) de acordo com o setor responsável, o imóvel localizado (...), foi considerado inviável, uma vez que seria necessário a interligação em rede metálica. ressaltamos que o estudo de rentabilidade contendo a proposta co-participação do cliente foi enviado a esta agência através de sua ouvidoria."*

Em parecer CAENE de 22/03/2013¹⁷, sobre esta ocorrência, ficou caracterizado que: *"Em primeiro momento, a CEG informou que não faria a implantação do ramal, sem explicar o motivo. (...) somente em novembro de 2012, após reclamação divulgada pela imprensa, foi informada pela Concessionária sobre a possibilidade de repartir o custo total para a implantação do ramal. O orçamento foi aceito pela reclamante e o ramal implantado em 2013, caracterizando prazo superior de 30 dias estabelecidos no Item 13A, da parte 2, do Anexo II, do Contrato de Concessão, para a construção de um ramal. Ocorrência concluída."*

¹⁵ Fls. 30.

¹⁶ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

¹⁷ Fls. 38 a 41.



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

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA¹⁸, no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, e conclui: "(...) o orçamento tinha sido aceito pela reclamante e ramal tenha sido implantado em 2013, ficou caracterizado a desconformidade com relação ao prazo estipulado no item 13A, Parte 2, Anexo II do contrato de concessão."

Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13¹⁹, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013²⁰, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: "(...) de acordo com o setor responsável, o imóvel localizado (...), foi considerado inviável, uma vez que seria necessário a interligação em rede metálica. ressaltamos que o estudo de rentabilidade contendo a proposta co-participação do cliente foi enviado a esta agência através de sua ouvidoria."

4) Ocorrência 533877

Reclamação iniciada na AGENERSA em 09/11/2012:

Sr. Marcos André Neves Ribeiro - Rua Uruguai 293 apto 401 - Tijuca

"Cliente relata que fez mudança recentemente e solicitou no dia 01/11 uma visita técnica para ligar o gás e transferir a titularidade da conta, que foi marcada para o dia 07/11. Durante a semana toda entrou em contato com a CEG para confirmar a visita e foi informado que estavam sem sistema e não poderiam confirmar. O técnico não foi ao local no dia marcado. Cliente conseguiu entrar em contato com a Cia no dia 09/11 e foi informado de que não havia nenhuma visita agendada.(...)"

Em 23/01/2013, a CEG informa que, "A primeira solicitação de gás foi cadastrada em 9/11 (sexta-feira), após as 16 horas e, pelo procedimento, o serviço foi agendado para o segundo dia útil (terça-feira, 13/11). Não localizamos solicitação do cliente antes dessa data. No dia 13/11, o fornecimento foi liberado em 13/11/2012: EQUIPE ESPECIAL: AO CHEGAR AO LOCAL O PONTO DA CEG ESTAVA PLUGADO E MEDIDA AO ALTO DO CLIENTE COM PISCANO. FOI REALIZADO TESTE DE ESTANQUEIDADE E NÃO FOI DETECTADO ESCAPAMENTO NA RAMIFICAÇÃO INTERNA. CLIENTE POSSUI UM FOGÃO NOVO NA GARANTIA INSTALADO À CONVERTER PELA AUTORIZADA POR ESTAR NA GARANTIA. AMBIENTES JÁ ADEQUADOS. AO FINAL DA VISITA A VÁLVULA E O MEDIDOR FORAM INSTALADOS E O FORNECIMENTO RESTABELECIDO. CLIENTE FOI ORIENTADO SOBRE DICAS DE ECONOMIA E SEGURANÇA COM RELAÇÃO À UTILIZAÇÃO DOS APARELHOS. (...)"

¹⁸ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

¹⁹ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

²⁰ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.127, 2013
Data	30/01/2013
Fls.	74
Rubrica	

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

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28²¹, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13²², com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533877, informando que: *"(...) sua equipe especial ao chegar ao local constatou que o ponto da CEG estava plugado e medida ao alto do cliente com piscano, foi realizado teste de estanqueidade e não foi detectado escapamento na ramificação interna. O cliente possuía um fogão novo na garantia instalado à converter pela autorizada, por estar na garantia. Os ambientes já estavam adequados. Ao final da visita a válvula e o medidor foram instalados e o fornecimento restabelecido. O cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação à utilização dos aparelhos. Sendo o fornecimento de gás liberado em 13/11/2012."*

Em parecer CAENE de 22/03/2013²³, sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: *"No melhor caso, a solicitação de religação em instalação existente foi realizada no dia 09/11/12 e no pior caso, a solicitação foi realizada no dia 01/11. A religação foi efetivada no dia 13/11/12. Em ambos os casos, o prazo para religação excedeu o prazo estabelecido item 13A, da parte 2, do Anexo II, do Contrato de Concessão. (...)"*

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA²⁴, no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, e conclui: *"A religação do gás ocorreu após o prazo de 30 dias, estabelecido no item 13A, Parte 2, Anexo II, do contrato de Concessão. (...)"*

Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13²⁵, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013²⁶, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: *"(...) sua equipe especial ao chegar ao local constatou que o ponto da CEG estava plugado e medida ao alto do cliente com piscano, foi realizado teste de estanqueidade e não foi detectado escapamento na ramificação interna. O cliente possuía um fogão novo na garantia instalado à converter pela autorizada, por estar na garantia. Os ambientes já estavam adequados. Ao final da visita a válvula e o medidor foram instalados e o fornecimento restabelecido. O cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação à utilização dos aparelhos. Sendo o fornecimento de gás liberado em 13/11/2012."*

5) Ocorrência 533903

²¹ Fls. 30.

²² Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

²³ Fls. 38 a 41.

²⁴ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

²⁵ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

²⁶ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



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



Reclamação iniciada na AGENERSA em 12/11/2012:

Sra. Jamili Averbug - Av. Prado Junior nº 237 apto. 603 - Copacabana

"Cliente reclama da CEG, pois o gás da sua residência foi lacrado, devido a um escapamento, em 09/11/2012. Informa que foi agendada visita para o dia 23/11/2012, porém seu marido está doente e solicitou que fosse antecipada esta visita, mas a CEG não aceitou. Não concorda com o procedimento da Cia e solicita a esta agência solução o mais rápido possível."

Em 23/01/2013: Esclarecemos que o fornecimento foi fechado pela emergência no dia 9/11/2012 e a cliente foi orientada a procurar uma empresa especializada do ramo para realizar o conserto. Nessa mesma data, a cliente entrou em contato com a GNS, que informou: *"No dia 9/11, a Sra. Jamile ligou para nossa Central de Atendimento solicitando o serviço de manutenção periódica, pois o fornecimento estava fechado por escapamento. Foi verificado que a cliente possuía o plano GN assistência e o serviço foi agendado para a data disponível naquele momento, 23/11. Não foi possível antecipar o serviço. Nessa data, 23/11, foi oferecido orçamento, que não foi aprovado"*. Informamos que a cliente ligou no dia 4/12 solicitando religação por inexistência de escapamento. O serviço foi agendado para o dia 5/12, mas a ramificação continuava com escapamento. Até o momento, o fornecimento encontra-se fechado por escapamento.

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28²⁷, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13²⁸, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533903, informando: *"(...) que não foram encontradas informações nem no sistema e nem na internet (...) "*, para esta ocorrência. *"(...) será necessário o endereço das reclamações e nome dos autores para tentarmos buscá-las por outros caminhos."*

Em parecer CAENE de 22/03/2013²⁹, sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: *"A cliente 6671416 informou que o fornecimento de gás foi restabelecido em dezembro de 2012, após a realização de conserto de ramificação interna ou secundária, com particular. O contrato de manutenção com a GNS foi cancelado e os valores cobrados a mais serão devolvidos nas faturas seguintes. (...) "*

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA³⁰, no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, e conclui: *"Segundo a cliente, o fornecimento de gás foi restabelecido em Dezembro de 2012, após a realização de conserto de ramificação interna ou secundária, com particular. O contrato de manutenção com a GNS foi cancelado e os valores cobrados a mais serão devolvidos nas futuras faturas. (...) "*

²⁷ Fls. 30.

²⁸ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

²⁹ Fls. 38 a 41.

³⁰ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



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-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Fis.:	76
Rubrica:	

Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13³¹, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013³², de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: "(...) que não foram encontradas informações nem no sistema e nem na internet (...) ", para esta ocorrência. "(...) será necessário o endereço das reclamações e nome dos autores para tentarmos buscá-las por outros caminhos."

6) Ocorrência 533906

Reclamação iniciada na AGENERSA em 12/11/2012:

Sra. Sylvia Regina Leal Porto Louback - Rua Guilherme Batista, 181 apto. 202 - Recreio dos bandeirantes.

"Cliente reclama do corte efetuado hoje, dia 12/11/2012, do fornecimento do gás. Informa que sua conta com vencimento 10/09/2012 já estava em débito automático, que foi solicitado ao banco desde final de agosto, e não se preocupou. Com as contas dos meses 10 e 11 foi feito o mesmo procedimento. Hoje seu gás foi cortado, por não constar pagamento da conta de setembro. Entrou em contato com a CEG e foi informada de que demora de 30 a 40 dias para que a CEG reconheça débito. Em contato com o banco, foi informada de que a conta sendo paga seria solicitada a religação hoje mesmo. Informa que foi até o banco, fez o pagamento, entrou em contato novamente com a CEG e foi informada que teria que comparecer a uma loja da CEG com a conta paga para que fosse feito o procedimento, que teria um prazo de religação de 03 dias. Cliente não pode esperar todo esse tempo. Pede desconto na próxima conta pelo transtorno causado e carta de retratação. Questiona o porquê de não poder efetuar esse procedimento pelo telefone."

Em 23/01/2013: o fornecimento foi fechado em 12/11/2012 por não ter sido localizado o pagamento da fatura de setembro de 2012, vencida em 10/09/2012. A CEG emitiu, em 29/09/2012, aviso de débito e entregou, em 24/10/2012 aviso de corte dando três dias para a efetivação do pagamento. Esclarecemos que o débito automático foi solicitado, em 31/08/2012, junto ao banco escolhido pelo cliente, mas a conta que gerou o corte já havia sido emitida no dia 24/08/2012. Não houve qualquer contato do cliente com a Companhia antes da data do corte por pagamento. A comprovação do pagamento entrou no sistema da companhia no dia 13/11/2012 e a religação por pagamento ocorreu no dia seguinte, 14/11/2012.

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28³³, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

³¹ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

³² Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.

³³ Fls. 30.



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-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Fls.:	77
Rubrica:	<i>[assinatura]</i>

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13³⁴, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533906, informando: "(...) *que não foram encontradas informações nem no sistema e nem na internet (...)*", para esta ocorrência. "(...) *será necessário o endereço das reclamações e nome dos autores para tentarmos buscá-las por outros caminhos.*"

Em parecer CAENE de 22/03/2013³⁵, sobre esta ocorrência, ficou caracterizado: "*Corte de fornecimento realizado em função de não pagamento de fatura mensal da CEG. Após a quitação, o fornecimento foi restabelecido.*"

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA³⁶, no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, endossando parecer desta Câmara: "*Corte de fornecimento realizado em função de não pagamento de fatura mensal da CEG. Após a quitação, o fornecimento foi restabelecido.*"

Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13³⁷, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013³⁸, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: "(...) *que não foram encontradas informações nem no sistema e nem na internet (...)*", para esta ocorrência. "(...) *será necessário o endereço das reclamações e nome dos autores para tentarmos buscá-las por outros caminhos.*"

7) Ocorrência 533914

Reclamação iniciada na AGENERSA em 12/11/2012:

Sra. Adriani Miranda de Faria - Av. N. S. de Copacabana, 1102 apto. 1003 - Copacabana.

"Cliente reclama que solicitou vistoria no seu relógio, pois estava sentindo cheiro de gás, e foi verificado que estava com vazamento no joelho que faz ligação para o relógio. O técnico informou que esse conserto seria por conta da cliente, mas essa informação ela não aceita, pois esse vazamento foi resultado da má instalação feita há 6 meses atrás."

Em 11/01/2013: Informamos que, de acordo com o setor responsável, na visita realizada pela emergência da companhia no dia 31/10/2012, foi identificado escapamento na ramificação interna. Na ocasião, o fornecimento foi fechado por medidas de segurança. Ressaltamos que, reparos no interior da residência de acordo com o RIP (Regulamento Interno Predial), "*as instalações internas (do medidor até os pontos de consumo) são de responsabilidade do cliente, providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação*". Esclarecemos que é necessário que a cliente entre em contato com uma

³⁴ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

³⁵ Fls. 38 a 41.

³⁶ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

³⁷ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

³⁸ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



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-12/003.127/2013
Data	30/01/2013
Fs.	78
Rubrica	

empresa particular especializada no ramo para sanar o escapamento, e após solicite o serviço da CEG de religação por inexistência de escapamento, sem custo. Acrescentamos que a cliente não possui garantia de instalação interna com a Companhia. Não localizamos no sistema da CEG qualquer construção de ramificação de gás para o referido imóvel. Embora o cliente só esteja no imóvel desde 6/2012, o local possui fornecimento desde 1988. informamos que o imóvel continua com o fornecimento fechado por escapamento desde outubro/2012.

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28³⁹, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13⁴⁰, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533914, informando que: *"(...) de acordo com o setor responsável, na visita realizada pela emergência da companhia no dia 31/10, foi identificado escapamento na ramificação interna. Na ocasião, o fornecimento foi fechado por medida de segurança."* E ressalta que, *"(...) reparos no interior da residência de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais), 'as instalações internas (do medidor até os pontos de consumo) são de responsabilidade do cliente, providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação.'" Esclarece ainda que; "(...) é necessário que a cliente entre em contato com uma empresa particular especializada no ramo para sanar o escapamento, e após, solicite o serviço da CEG de religação por inexistência de escapamento. Este serviço é realizado sem custo para o cliente."* E acrescenta ainda que; *"(...) a cliente não possui garantia de instalação interna com a Companhia."*

Em parecer CAENE de 22/03/2013⁴¹, sobre esta ocorrência, a mesma informa: *"Após várias tentativas não logramos êxito em contatar a reclamante, em anexo."*

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA⁴², no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, informa: *"A CAENE, após inúmeras tentativas, não conseguiu contatar a reclamante."*

Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13⁴³, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013⁴⁴, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: *"(...) de acordo com o setor responsável, na visita realizada pela emergência da companhia no dia 31/10, foi identificado escapamento na ramificação interna. Na ocasião, o fornecimento foi fechado por medida de segurança."* E ressalta que, *"(...) reparos*

³⁹ Fls. 30.

⁴⁰ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

⁴¹ Fls. 38 a 41.

⁴² De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

⁴³ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

⁴⁴ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



no interior da residência de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais), 'as instalações internas (do medidor até os pontos de consumo) são de responsabilidade do cliente, providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação.' Esclarece ainda que; "(...) é necessário que a cliente entre em contato com uma empresa particular especializada no ramo para sanar o escapamento, e após, solicite o serviço da CEG de religação por inexistência de escapamento. Este serviço é realizado sem custo para o cliente." E acrescenta ainda que; "(...) a cliente não possui garantia de instalação interna com a Companhia."

8) Ocorrência 533926

Reclamação iniciada na AGENERSA em 13/11/2012:

Sra. Maria Telles Cordeiro - Rua Goiás, 149 - Engenho de Dentro.

"Cliente reclama da CEG, pois adquiriu um aquecedor em 12 parcelas de R\$ 24,95 na empresa Gás Natural Serviços. Cliente informa que no dia da instalação foi identificado pelos técnicos que a estrutura do local não é compatível com o aquecedor. Informa ainda que fez um contrato de assistência em 12 parcelas de R\$ 15,00. Cliente relata que teve que instalar chuveiro elétrico para solucionar temporariamente o problema. Relata que a empresa mencionada não aceitou a devolução do aquecedor, pois o prazo determinado pela empresa para devolução é de 7 dias. Acrescente que não foi possível a devolução no prazo, pois a instalação foi marcada após a data final do prazo. Cliente quer devolver o aquecedor, e ter a devolução do dinheiro já pago por ele, e se possível, a devolução do dinheiro já pago pelo contrato de assistência."

Resposta da CEG em 24/01/13: *"Essa reclamação é similar à ocorrência 529558, cadastrada em abril/2012. Na época, a GNS informou que o plano PAG não poderia ser cancelado, pois a cliente utilizou a Revisão Preventiva anual para verificar se havia escapamento no local e a visita de revisão foi antes da venda de equipamento. Como houve a utilização do plano, a cliente terá que honrar pelo pagamento do mesmo. Sobre o cancelamento da compra do aquecedor, a mesma foi solicitada pelo cliente após 7 dias da entrega do produto e da verificação do técnico que a parte hidráulica estava obstruída."*

Em 19/02/2013, a CAENE encaminha ofício AGENERSA/CAENE nº 28⁴⁵, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a ocorrência.

Em 25/02/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13⁴⁶, com os esclarecimentos necessários sobre a ocorrência 533926, informando que: *"(...) esta reclamação é acerca de atividade executada pela GNS, e sendo esta uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a*

⁴⁵ Fls. 30.

⁴⁶ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.



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-12/003.127/2013
Data	30/01/2013
Fls.	80
Rubrica	(assinatura)

intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente. No entanto, desde já ressaltamos, que podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa. Feitos tais esclarecimentos, (...), a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: A informação do cliente de que o local não é compatível com o aquecedor não procede. O aquecedor foi vendido dia 06/02/2012 e o técnico foi ao local no dia 01/03/2012 para realizar a instalação do aquecedor e identificou a seguinte situação: Tubulação entupida - Tec Claudio Tavares/Serv não realizado não possui instalação de água fria e hidráulica está obstruída. Informamos que o Plano PAG foi cancelado. A venda do aquecedor será mantida, uma vez que já foi ultrapassado o prazo para cancelamento do aparelho."

Em parecer CAENE de 22/03/2013⁴⁷, sobre esta ocorrência, a mesma informa: "A cliente 5204276, Sra. Maria Telles Cordeiro, de 95 anos, informou que pagou pelo aquecedor vendido pela GNS e, em função da não instalação, solicitou a baixa de titularidade na CEG (está utilizando GNP). Informou que o aquecedor antigo, da marca Cosmopolita (...), funcionava a contento e não soube explicar o motivo pelo qual o novo não foi instalado. Reclamou da forma rude como foi tratada pelos atendentes da CEG e ponderou que tentou cancelar a compra e devolver o aquecedor (o qual ainda está em sua posse), sem êxito. Foi alegado (CEG ou GNS) que após sete dias (venda ou entrega?) não seria possível devolver o aparelho. Um fato se destaca: o aquecedor foi vendido à cliente em 06/02/12 e o técnico (CEG ou GNS?) foi realizar a instalação do aquecedor em 01/03/12 (...), logo um prazo muito superior aos sete dias estabelecidos para a devolução do equipamento. Como um cliente pode arrepender-se de uma compra e solicitar o respectivo cancelamento, semanas antes de efetivamente saber se o equipamento comprado funcionaria ou não, em sua residência? Pressentimento ou premonição? Após pagar o citado aquecedor, a cliente cancelou sua assinatura."

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA⁴⁸, no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, informa: "Esta ocorrência diz respeito a uma cliente de 95 anos, que segundo o relato da CAENE foi desrespeitada pela Concessionária CEG."

Na data de 10/04/2013, minha Assessoria, em respeito aos princípios constitucionais e ampla defesa, expediu Ofício AGENERSA/SS nº. 26/13⁴⁹, assinando o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013⁵⁰, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13"(...) esta reclamação é acerca de atividade

⁴⁷ Fls. 38 a 41.

⁴⁸ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

⁴⁹ Fls. 70 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

⁵⁰ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Fis.:	81
Rubrica:	

executada pela GNS, e sendo esta uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente. No entanto, desde já ressaltamos, que podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa. Feitos tais esclarecimentos, (...), a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: A informação do cliente de que o local não é compatível com o aquecedor não procede. O aquecedor foi vendido dia 06/02/2012 e o técnico foi ao local no dia 01/03/2012 para realizar a instalação do aquecedor e identificou a seguinte situação: Tubulação entupida - Tec Claudio Tavares/Serv não realizado cl não possui instalação de água fria e hidráulica está obstruída. Informamos que o Plano PAG foi cancelado. A venda do aquecedor será mantida, uma vez que já foi ultrapassado o prazo para cancelamento do aparelho."

9) Ocorrência 533971

Reclamação iniciada na AGENERSA em 14/11/2012:

Sr. Yuri Assumpção Pinha Sampaio - Rua Benevuto Berna, 86 - Maracanã.

"Prezados Senhores: Solicitamos a instalação de gás para o nosso imóvel (Rua Benevuto Berna, 86 - Maracanã - RJ) em 14/03/2012, mediante o Protocolo nº 2372990998, quando informaram que, em 5 dias, uma equipe viria ao imóvel para verificar a instalação. No dia 26/03/2012, dois funcionários estiveram no imóvel e informaram que seria necessário quebrar a calçada para instalar um equipamento. Isto por conta e ônus da CEG, sendo da responsabilidade do consumidor somente a canalização para dentro do imóvel (que já havia sido realmente feita!). A demora no retorno da CEG levou-nos a ligar novamente, protocolos 2373011042 e 2376225563, para nossa surpresa informaram que não havia pedido nenhum para este endereço. Dia 05/04, novamente contactada, a CEG informou que iria pedir urgência, já que fornecemos os protocolos anteriores, entretanto nos deram novo protocolo (nº 2376560790). SURPREENDENTEMENTE, nada servem os protocolos colecionados, pois os dias / meses passaram sem que nada fosse feito, ou mesmo qualquer tipo de esclarecimento dado. Revoltados e indignados postamos no RECLAME AQUI nossa queixa, e tivemos da firma CEG, a resposta de que "a rede de abastecimento não chega à rua do AUTOR". O QUE É MENTIRA, POIS É SÓ ANDAR PELA RUA PARA VERMOS TODOS OS IMÓVEIS COM A VÁLVULA DE SEGURANÇA DA CEG NA CALÇADA! Ingressamos com o processo judicial (no. 0254932-29.2012.8.19.0001 perante o 9º Juizado especial Cível), para fazer valer nossos direitos, enquanto a CEG continua a se recusar a instalar o gás no nosso imóvel, já houve a audiência de conciliação e de instrução e julgamento, sem que houvesse acordo, mesmo porque a firma CEG continua se recusando a instalar o gás em nosso imóvel. Estamos precariamente utilizando gás de botijão, correndo riscos desnecessários, face ao péssimo trabalho da CEG em nos atender. Estamos no aguardo da decisão judicial, entretanto não poderíamos deixar passar em branco esta triste e repugnante situação, pelo que fica nossa reclamação, não só com a possibilidade de vir a ser atendido o nosso pedido, mas também na espera que esta atitude não venha a



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-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Fls.:	82
Rubrica:	

se repetir com outros consumidores. O que é inaceitável nos dias de hoje, morando em uma cidade como o RIO DE JANEIRO, onde todos os imóveis em volta possuem gás canalizado, sendo este um SERVIÇO ESSENCIAL, NECESSÁRIO DE PRIMEIRA NECESSIDADE vir a ser recusada a instalação por parte da concessionária."

Em 22/11/12, a Ouvidoria solicita que sejam enviados todos os esclarecimentos pertinentes à solicitação desse cliente, considerando que as instâncias administrativa e judicial são independentes.

Em 22/01/13, a Concessionária CEG informa que o cliente solicitou gás no dia 14/03/2012, em abril de 2012, foi gerado o estudo de rentabilidade onde foi verificado que não era viável abastecer o endereço em questão, devido a necessidade de interligação em rede metálica. De acordo com o setor responsável, em função da renovação de rede na região do Maracanã, a CEG irá aproveitar a obra de emergência para construir o ramal do cliente, que está prevista para o mês de fevereiro de 2013.

Não houve solicitação da CAENE a respeito do pronunciamento da Concessionária sobre esta ocorrência.

Em parecer CAENE de 22/03/2013⁵¹, sobre esta ocorrência, a mesma informa: "A Sra. Jussara Ferreira informou que o 9º Juizado Especial Cível deu-lhe ganho de causa e determinou a Concessionária CEG iniciar fornecimento de gás. O recurso da Concessionária foi indeferido, conforme informações obtidas pela Procuradoria, em anexo."⁵²

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer 67/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA⁵³, no qual é destacada a competência técnica da CAENE, para verificação desta ocorrência, informa: "A cliente teve ganho de causa no 9º Juizado Especial Cível da Comarca da Cidade do Rio de Janeiro determinando à concessionária CEG iniciar o fornecimento de gás. Recurso da Concessionária CEG indeferido."

É o relatório,

SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁵¹ Fls. 38 a 41.

⁵² Fls. 44 a 46.

⁵³ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Folha:	83
Rubrica:	

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

Processo nº.:	E-12/003.127/2013
Data de Autuação:	30/01/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA - com mais de 30 dias. Período entre 01 e 30/11/12
Sessão Regulatória:	28 de Novembro de 2013

VOTO

O presente processo foi instaurado em vista as ocorrências **533071**, **533288**, **533549**, **533877**, **533903**, **533906**, **533914**, **533926** e **533971**, registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período de 01/11 à 30/11/2012, 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 19/2011, uma vez que ultrapassado em todas elas o prazo máximo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, razão pela qual se faz necessário a aplicação de penalidade à Concessionária CEG que será proposta, em tempo oportuno, ao Conselho-Diretor.

Compreendo ainda, baseando-me em entendimento já pacificado por este Ilmo. Conselho, visto o caráter pedagógico das sanções a serem aplicadas, das quais examinarei pormenorizadamente a incidência ou não de multa e o *quantum*, pela necessidade da utilização dos parâmetros/princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

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. Senão, vejamos:

1) Ocorrência 533071

A referida ocorrência, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 04/10/2012 pelo Sr. Luis Felipe Baptista, inicia-se com a reclamação de demora em relação à ligação de gás, porquanto a Concessionária informa que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 14/04/2012.



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



Em 18/04/2012, a Ouvidoria informou que realizou contato com o cliente, sem êxito. No dia 14/05/2012, foi realizado outro contato cujo objetivo era confirmar o endereço do imóvel.

Em 05/10/2012, o cliente entrou em contato com o Call Center da CEG e solicitou informações a respeito da construção de ramal. A Concessionária esclareceu que, de acordo com o setor responsável, o processo de licenciamento foi protocolizado na Prefeitura no dia 26/11/2012 e a obra iniciada com licença de emergência no dia 30/11/2012.

Em 25/02/2013, atendendo solicitação da CAENE¹, Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13², informando que: *"(...) o fornecimento de gás foi liberado no dia 5/12/12, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)"*, ou seja, em torno de 7 (sete) meses após o primeiro contato com a Concessionária.

Com efeito e conforme relatado, é certo que a CEG efetuou o pedido de licenciamento junto à Prefeitura, o que poderia eximi-la de violação ao prazo previsto no instrumento concessivo. Não obstante, a Concessionária somente o fez em 26/11/2012.

Tanto no parecer CAENE, quanto no Parecer da Procuradoria, ficou caracterizado descumprimento ao Contrato de Concessão.

Ao se pronunciar em razões finais a Concessionária CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: *"(...) a necessidade de Construção de Ramal, (...). (...), de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais."*

Nesse passo, restando incontroverso que o, usuário, obteve o fornecimento do serviço e considerando que o primeiro contato do cliente com a CEG foi em 14/04/2012, tem como verossímeis as alegações do cliente, constatando-se, portanto, o descumprimento do prazo previsto no item 13A, da parte 2, do Anexo II, do Contrato de Concessão, mais especificamente quanto ao período de 30 (trinta) dias para a execução de ramal.

Assim, constata-se que a Concessionária demorou **98 (noventa e oito) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria desta AGENERSA (04/10/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (10/01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 7 (sete) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

¹ Fls. 30 - AGENERSA/CAENE nº 28, de 19/02/2013.

² Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Fls.:	85
Rubrica:	OG

Com relação ao atendimento ao cliente, a Concessionária demorou **235 (duzentos e trinta e cinco) dias para atendê-lo** desde a solicitação feita (14/04/2012), até a data que foi liberado o fornecimento de gás pela Concessionária (05/12/2012). Neste caso, a Concessionária deveria efetuar a execução do ramal em até 30 (trinta) dias, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão, o que não ocorreu.

Ante ao exposto, valendo-me dos pareceres da Câmara de Energia e Procuradoria, entendo por necessário a aplicação de multa pelos fatos acima esposados.

2) Ocorrência 533288

A presente ocorrência foi iniciada na AGENERSA em 16/10/2012 pela Sra. Fernanda Negreiros, onde podemos verificar sequenciais descumprimentos contratuais por parte da Concessionária.

Em 17/08/2012, a usuária relata que mudou-se para o imóvel localizado na Rua Barão de Itaipu, casa 336 - Andaraí, onde não havia fornecimento de gás, por motivo de cancelamento desde 2002.

Ato contínuo, a usuária informou que foi obrigada a pagar uma conta indevida de gás em nome de terceiros para não incorrer em restrições junto aos órgãos de proteção de crédito, no valor de: R\$ 63,30 (sessenta e três reais e trinta centavos), referente a uma taxa mínima de consumo de gás de R\$ 25,86 (vinte e cinco reais e oitenta e seis centavos) mais o custo de religação de R\$ 37,44 (trinta e sete reais e quarenta e quatro centavos). A usuária afirma ter realizado os pagamentos e, mesmo assim, ainda não há fornecimento de gás em sua residência, pois a CEG não instalou uma válvula de passeio/ramal externa à casa.

A cliente, de acordo com o relatado no processo, colecionou 8 (oito) protocolos (nº 2399772068, nº 2401180236, nº 2401950700, nº 2402980066, nº 2406406192, nº 2407027913, nº 2407658531 e nº 2407790181) e 2 (duas) ocorrências (nº 034151 e nº 34509), junto à Concessionária.

Em 11/10/2012, a cliente entrou em contato com a AGENERSA, sendo orientada a enviar e-mail para a Ouvidoria da CEG, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA, relatando todo o ocorrido.

Em 19/10/2012, a cliente informa que, no dia anterior (18/10/2012), no período da tarde, ficou uma pessoa à disposição da CEG para acompanhar na visita agendada, porém o mesmo não ocorreu.



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-12/003.127/2013
Data	30/01/2013
Fls.	86
Rubrica	oo

Em 24/10/2012, a cliente informa que o técnico da CEG, esteve em sua residência e confirmou verbalmente pela necessidade de instalação da válvula de passeio externa da casa, pendendo de outro agendamento para solucionar o caso.

Em 30/10/2012, a cliente continua sem resposta. Em 11/01/2013, a Concessionária CEG responde, que de acordo com o setor responsável, a cliente foi orientada em 03/09/2012, a buscar uma empresa especializada para avaliar a tubulação do imóvel, e que após deveria entrar em contato com a Concessionária.

Ocorre que, a empresa especializada (GNS), informou que só para o técnico ir ao local seria cobrado o valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais), exceto se houvesse a necessidade de troca da tubulação ou aplicação de resina, orçamento este com validade de 30 (trinta) dias. A cliente não aceitou por achar o valor abusivo.

Apenas por amor ao debate, vale ressaltar a existência de processo regulatório³ específico para a apuração da natureza jurídica da empresa GNS, e que o presente caso refere-se a má prestação de serviço público obrigatório pela Concessionária, não havendo assim, possibilidade de escusa de responsabilidade.

Esclarece ainda, que, em 21/11/2012, a cliente solicitou a baixa de titularidade e o medidor foi retirado no dia 27/11/2012, visto que além do problema da válvula de passeio até então sem solução, havia escapamento na ramificação de gás de responsabilidade do cliente.

Em 25/02/2013, atendendo solicitação da CAENE⁴, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13⁵, informando que: *"(...) sua equipe especial esteve no local e detectou a existência de um escapamento na tubulação interna de gás, sendo esta de inteira responsabilidade do cliente. (...)"*

Em parecer a CAENE, se pronunciou nos seguintes termos: *"(...) soube que a mesma não executou as obras de adequação da ramificação interna (ou secundária), condição necessária para a normalização do fornecimento de gás. A reclamante solicitou a baixa de titularidade e ocorreu a consequente retirada do medidor, desta forma a ocorrência está concluída."*

³ E-12/020.327/2012.

⁴ AGENERSA/CAENE nº 28, de 19/02/2013.

⁵ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.



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-12/003.127/2013	
Data: 30/01/2013	Fls. 87
Rubrica:	

Nesse sentido, a Procuradoria se pronunciou corroborando com a CAENE, pela aplicação de sanção à Concessionária visto o descumprimento do *"prazo superior de 30 dias estabelecidos no Item 13A, da parte 2, do Anexo II, do Contrato de Concessão."*

Em razões finais, a Concessionária CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia na carta DIJUR-E-286/13: *"(...) a necessidade de Construção de Ramal, (...) de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais."*

Diante do exposto, podemos verificar que a Concessionária demorou **87 (oitenta e sete) dias** desde a data de abertura feita pela cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (16/10/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (11/01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **90 (noventa) dias para atende-la** desde a solicitação feita (08/2012), até a data que foi retirado o medidor de gás pela Concessionária (27/11/2012). Assim, caracteriza-se o descumprimento ao estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão, ao qual entendo por necessário a aplicação das sanções legais.

3) Ocorrência 533549

Na reclamação em voga, iniciada pela Sra. Ivone Guimarães Pereira em 26/10/2012, em ocorrência registrada na AGENERSA, a cliente reclama que vem solicitando à CEG a instalação de gás na Rua Guilhermina Guinle, 127 casa - Botafogo desde setembro de 2012, sendo informada na mesma data pelo representante da empresa Gestek, a elaboração de um orçamento a ser aprovado por ela. Consta ainda, que a cliente recebeu e-mail do departamento de vendas da CEG informando da impossibilidade na execução do serviço, não dando maiores informações do motivo.

Em 13/11/2012, cliente entrou em contato com a Ouvidoria da AGENERSA, informando que desde 25/09/2012 tenta, junto à CEG, a instalação de gás em seu endereço, indicando vários números de protocolo e de agendamento, os quais não aconteceram. A usuária informou, ainda, que neste endereço será inaugurado um Hostel, e que gostaria que tal inauguração ocorresse em 22/11/12, caso até lá fosse feita a instalação.



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



Em 19/11/2012, em novo contato com a Ouvidoria da AGENERSA, a cliente se diz decepcionada, visto que após 6 (seis) agendamentos, todos sem solução, o resultado foi o cancelamento da inauguração de seu Hostel.

Através de novo contato com a CEG, datado de 22/11/2012, para confirmar a ida do técnico para a instalação do gás no dia seguinte (23/11/2012), a cliente foi informada que seria verificado a viabilidade de enviar o técnico e realizar o serviço. Em resposta à cliente (23/11/2012), a CEG informa que, de acordo com o setor responsável, o referido imóvel foi considerado inviável, pois seria necessário a interligação com a rede metálica, e encaminha em anexo, o estudo de rentabilidade com a proposta de co-participação do cliente.

Em 25/02/2013, atendendo solicitação da CAENE⁶, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13⁷, reafirmando a inviabilidade de interligação da usuária com a rede metálica e faz referência a proposta de co-participação do cliente.

Em parecer CAENE, ficou caracterizado que: *"Em primeiro momento, a CEG informou que não faria a implantação do ramal, sem explicar o motivo. (...) somente em novembro de 2012, após reclamação divulgada pela imprensa, foi informada pela Concessionária sobre a possibilidade de repartir o custo total para a implantação do ramal. O orçamento foi aceito pela reclamante e o ramal implantado em 2013, (...)."*

Em parecer conclusivo, a Procuradoria se pronunciou nos seguintes termos: *"Embora o orçamento tenha sido aceito pela reclamante e ramal tenha sido implantado em 2013, ficou caracterizado a desconformidade com relação ao prazo estipulado no item 13A, Parte 2, Anexo II do contrato de concessão."*

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013⁸, de 18/04/2013, a CEG, repisa o que fora informado a esta Autarquia anteriormente.

Por todo o exposto, podemos concluir que a Concessionária demorou 28 (vinte e oito) dias desde a data de abertura feita pela cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (26/10/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (23/11/2012). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

⁶ AGENERSA/CAENE nº 28, de 19/02/2013.

⁷ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.

⁸ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.

M



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-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Fls.:	89
Rubrica:	

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou aproximadamente 90 (noventa) dias para atende-la desde a solicitação feita (09/2012), até a data da implantação do ramal (01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria efetuar a execução do ramal em até 30 (trinta) dias, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.

Assim, valendo-me dos pareceres da Câmara de Energia e Procuradoria, entendo por necessário a aplicação de multa pelos fatos acima esposados.

4) Ocorrência 533877

A presente ocorrência foi iniciada na AGENERSA em 09/11/2012, pelo Sr. Marcos André Neves Ribeiro, residente na Rua Uruguai 293 apto 401 - Tijuca.

Nela consta a informação de que o cliente mudou-se recentemente para esse endereço e solicitou no dia 01/11/12, uma visita técnica para ligar o gás e transferir a titularidade da conta, que foi marcada para o dia 07/11/12. Afirma ainda que durante a semana entrou em contato com a CEG para confirmar a visita e foi informado que estavam sem sistema e não seria possível confirmar a solicitação, que de fato não ocorreu.

Em novo contato com a companhia no dia 09/11/2012, o cliente foi informado de que não havia nenhuma visita agendada até a presente data.

Em 23/01/2013, a CEG informou que a primeira solicitação de gás foi cadastrada em 09/11/2012 (sexta-feira), após as 16 horas e, pelo procedimento interno adotado, o serviço foi automaticamente agendado para o segundo dia útil (terça-feira, 13/11/2012).

Em 25/02/2013, atendendo solicitação da CAENE, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-286/13⁹, informando que o fornecimento de gás foi liberado em 13/11/2012.

Em parecer CAENE, ficou caracterizado que: *"No melhor caso, a solicitação de religação em instalação existente foi realizada no dia 09/11/12 e no pior caso, a solicitação foi realizada no dia 01/11. A religação foi efetivada no dia 13/11/12. Em ambos os casos, o prazo para religação excedeu o prazo estabelecido item 13A, da Parte 2, do Anexo II, do Contrato de Concessão. Ocorrência concluída."*

⁹ Fls. 35 a 37, protocolizado nesta Agência em 25/02/2013.



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-12/003/127/2013
Data:	30/01/2013
Fls.:	90
Rubrica:	

A Procuradoria apresentou parecer conclusivo e se manifestou no sentido de comprovado descumprimento contratual, sugerindo penalização.

Nesse diapasão, conclui-se que a Concessionária demorou **73 (setenta e três) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria (09/11/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG à Ouvidoria (22/01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do Capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento ao cliente, a Concessionária demorou **12 (doze) dias para atendimento** desde a solicitação feita (01/11/2012), até a data que foi efetivada a religação pela (13/11/2012). Neste caso, a Concessionária deveria efetuar a religação em até 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.

Assim, por força do constatado descumprimento contratual, entendo pela aplicação de sanção em consonância com os pareceres técnico e jurídico.

5) Ocorrência 533903

A supracitada reclamação, foi iniciada na AGENERSA em 12/11/2012, pela Sra. Jamili Averbug, residente na Av. Prado Junior nº 237 apto. 603 - Copacabana, através da qual, reclama que o gás de sua residência foi lacrado em 09/11/2012, devido a um escapamento. Informa, ainda, que foi agendada visita para o dia 23/11/2012, porém como seu marido está doente, solicitou que fosse antecipada esta visita, mas a CEG não aceitou. A cliente não concorda com o procedimento da Concessionária e solicita a esta Agência solução o mais rápido possível.

A CEG esclarece, em 23/01/2013 que o fornecimento de gás foi fechado por sua equipe de emergência no dia 09/11/2012, e a cliente foi orientada a procurar uma empresa especializada do ramo para realizar o conserto.

Em parecer a CAENE afirma que: *"A cliente informou que o fornecimento de gás foi restabelecido em dezembro de 2012, após a realização de conserto de ramificação interna ou secundária, com particular. O contrato de manutenção com a GNS foi cancelado e os valores cobrados a mais serão devolvidos nas faturas futuras. Ocorrência concluída."*

Ao analisar o caso em tela, a Procuradoria se reportou ao parecer CAENE.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/127, 2013
Data	30/01/2013
Fls.	91
Assinatura	

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

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-623/2013¹⁰, de 18/04/2013, a CEG, repisa o anteriormente informado.

Nessa linha, constata-se que a Concessionária demorou **72 (setenta e dois) dias** desde a data de abertura feita pela cliente junto à Ouvidoria (12/11/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG à Ouvidora (23/01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **mais de 15 (quinze) dias para atende-la** desde o fechamento do fornecimento de gás (09/11/2012), até a data que foi restabelecido o fornecimento pela Concessionária (12/2012). Neste caso, a Concessionária deveria efetuar a religação em até 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão, o que não ocorreu.

Assim, valendo-me dos pareceres da Câmara de Energia e Procuradoria, entendo por necessário a aplicação de multa pelos fatos acima esposados.

6) Ocorrência 533906

A ocorrência em exame, trata da reclamação efetuada em 12/11/2012 pela Sra. Sylvia Regina Leal Porto Louback, moradora na Rua Guilherme Batista, 181 apto. 202 - Recreio dos bandeirantes.

A Sra. Sylvia reclama do corte no fornecimento de gás em sua residência efetuado no dia 12/11/2012. Informa ainda que sua conta com vencimento em 10/09/2012, 10/10/2012 e 10/11/2012 encontravam-se em débito automático, solicitado ao banco desde final de agosto, por isso, a mesma não se preocupou. Seu gás foi cortado, por não constar pagamento da conta referente ao mês de setembro.

Em 23/01/2013, a CEG informou que o fornecimento de gás foi fechado em 12/11/2012 por não ter sido localizado o pagamento da fatura de setembro de 2012, vencida em 10/09/2012. A Concessionária emitiu, em 29/09/2012, aviso de débito e entregou, em 24/10/2012 informando quanto a possibilidade de corte dando três dias para a efetivação do pagamento.

Aproveitou a oportunidade, para esclarecer que o débito automático foi solicitado, em 31/08/2012, junto ao banco escolhido pelo cliente, mas a conta que gerou o corte já havia sido emitida no dia 24/08/2012, não havendo qualquer contato do cliente com a Companhia antes da data do corte por

¹⁰ Fls. 61 a 64 - protocolada nesta Autarquia em 19/04/2013.



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-12/003.127/2013
Data:	30/01/2013
Fls.:	92
Rubrica:	oo

pagamento. A comprovação do pagamento entrou no sistema da companhia no dia 13/11/2012 e a religação foi realizada no dia seguinte, 14/11/2012.

Em parecer CAENE, ficou caracterizado que ocorreu o "*corte de fornecimento realizado em função de não pagamento de fatura mensal da CEG. Após a quitação, o fornecimento foi restabelecido.*"

Consta nos autos o Parecer da Procuradoria da AGENERSA, endossando parecer da CAENE.

Em razões finais, a CEG, repisa o que fora anteriormente informado a esta Autarquia.

Nessa linha, é possível compreender que a Concessionária demorou 72 (setenta e dois) dias desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria (12/11/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG à Ouvidoria (23/01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou 48 (quarenta e oito) horas para atendê-la desde a data do corte de fornecimento (12/11/2012), até a data que foi efetivada a religação pela Concessionária (14/11/2012), entretanto, entendo que a Concessionária não deu causa ao evento de corte, matéria esta impossibilitada de apreciação por este Relator, visto tratar-se de relação consumerista entre a usuária e a Instituição Financeira.

Independentemente disto, a Concessionária informou o correto envio do aviso de débito e corte e a usuária não se manifestou.

Por tais motivos, entendo que a Concessionária incorreu em descumprimento apenas quanto a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019, conforme já afirmado, mas no que tange a demora para religação do fornecimento de gás, compreendo por isentar a Concessionária de qualquer punição.

7) Ocorrência 533914

Esta ocorrência, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 12/11/2012 pela Sra. Adriani Miranda de Faria, residente na Av. N. S. de Copacabana, 1102 apto. 1003, em Copacabana, inicia-se com a cliente reclamando que solicitou vistoria no seu relógio, pois estava sentindo cheiro de gás, e foi verificado que havia vazamento no Joelho que faz ligação para o relógio. O técnico informou que esse conserto seria por conta da cliente, pois esse vazamento foi resultado da má instalação feita há 6 meses atrás, o que não foi aceita pela cliente.



Em 11/01/2013, a Concessionária informou que, de acordo com o setor responsável, em visita realizada pela emergência da companhia no dia 31/10/2012, foi identificado escapamento na ramificação interna. Na ocasião, o fornecimento foi fechado por medida de segurança. Ressalta a CEG que, reparos no interior da residência de acordo com o RIP (Regulamento Interno Predial), é de responsabilidade do usuário.

Em parecer CAENE a mesma informou que: *"Após várias tentativas não logramos êxito em contatar a reclamante, em anexo."*

Às fls. 51 a 53, consta o Parecer da Procuradoria da AGENERSA, que endossa o parecer da CAENE.

Em razões finais, a Concessionária afirmou: *"Esclarecemos que é necessário que a cliente entre em contato com a empresa particular especializada no ramo para sanar o escapamento, e após, solicite ao serviço da CEG de religação por inexistência de escapamento. Este serviço é realizado sem custo para o cliente."*

Mesmo não havendo responsabilidade da Concessionária quando identificado escapamento de gás na ramificação interna do imóvel do cliente (conforme orientações do RIP), importante destacar que a mesma demorou **59 (cinquenta e nove) dias** desde a data da reclamação feita pelo cliente junto à Ouvidoria AGENERSA (12/11/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (23/01/2013).

Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019, motivo pelo qual será punida apenas quanto a tal descumprimento.

8) Ocorrência 533926

A ocorrência em exame trata da reclamação registrada na AGENERSA em 13/11/2012, pela Sra. Maria Telles Cordeiro, residente na Rua Goiás, 149 no Engenho de Dentro.

A cliente adquiriu um aquecedor em 12 parcelas de R\$ 24,95 (vinte e quatro reais e noventa e cinco centavos) e 12 parcelas de R\$ 15,00 (quinze reais) referente à assistência técnica, na empresa Gás Natural Serviços, e no dia da instalação foi identificado pelos técnicos que a estrutura do local não era compatível com o aquecedor e por isso, teve que instalar chuveiro elétrico para solucionar temporariamente o problema.



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



Aproveitou a oportunidade, para informar que a empresa Gás Natural Serviços, mesmo identificando a impossibilidade de instalação do aquecedor, não aceitou a devolução, pois o prazo determinado pela empresa para devolução é de 7 (sete) dias. Acrescenta que não foi possível a devolução dentro do prazo determinado, visto que a instalação foi marcada após o seu término. A cliente pretende a devolução do aquecedor, bem como o valor pago por ele, e pelo contrato de assistência técnica.

Em parecer a CAENE afirma que: *"A cliente 5204276, Sra. Maria Telles Cordeiro, de 95 anos, informou que pagou pelo aquecedor vendido pela GNS e, em função da não instalação, solicitou a baixa de titularidade na CEG (está utilizando GNP). Informou que o aquecedor antigo, da marca Cosmopolita (aparelho já desgastado pelo uso), funcionava a contento e não soube explicar o motivo pelo qual o novo não foi instalado. Reclamou da forma rude como foi tratada pelos atendentes da CEG e ponderou que tentou cancelar a compra e devolver o aquecedor (o qual ainda está em sua posse), sem êxito. Foi alegado (CEG ou GNS?) que após sete dias (venda ou entrega?) não seria possível devolver o aparelho. Um fato se destaca: o aquecedor foi vendido à cliente em 06/02/12 e o técnico (CEG ou GNS?) foi realizar a instalação do aquecedor em 01/03/12 (...), logo um prazo muito superior aos sete dias estabelecidos para a devolução do equipamento. Como um cliente pode arrepende-se de uma compra e solicitar o respectivo cancelamento, semanas antes de efetivamente saber se o equipamento comprado funcionaria ou não, em sua residência? Pressentimento ou premonição? Após pagar o citado aquecedor, a cliente cancelou sua assinatura."*

Em parecer a Procuradoria da AGENERSA, informa que: *"Esta ocorrência diz respeito a uma cliente de 95 anos, que segundo o relato da CAENE foi desrespeitada pela Concessionária CEG."*

Em razões finais, a CEG, repisa o anteriormente informado.

Diante do exposto, podemos verificar que a Concessionária demorou 71 (setenta e um) dias desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (13/11/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG (23/01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019, o que não ocorreu, tornando cabível a aplicação de sanção em acordo com o Contrato de Concessão..

Com relação ao atendimento à cliente, existe processo regulatório específico (E-12/020.327/2012) para a apuração da natureza jurídica da empresa GNS e, o caso agora em apuração, se refere à prestação de serviço público obrigatório pela Concessionária, podendo assim extrair entendimento do artigo 3º da Deliberação AGENERSA 809/2011, de 28 de Julho de 2011, no sentido de



compreender descumprimento à normativa que determina o atendimento aos usuários que adquirem aparelhos por ela comercializados.

Entretanto, acerca da informação prestada pela Concessionária, onde informa a independência da GNS na execução das atividades por ela prestadas, sugerindo possível isenção de penalidade nos casos dos serviços prestados pela Gás Natural de Serviços, entendo por melhor expediente, remeter a ocorrência nº. 533926 para ser apurada nos autos do processo E-12/020.327/2012, visto que lá será possível julgar mais atentamente a responsabilização ou não da Concessionária no caso em tela.

Cabe asseverar, que independentemente da idade do cliente, lembramos à Concessionária, que o parágrafo único do capítulo I do Título I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, visa a prestação adequada do serviço delegado e a satisfação dos clientes. Ademais, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741)¹¹, em seus artigos 3º inciso I e Art. 4º, também garante ao idoso tratamento diferenciado, visto sua hipossuficiência.

9) Ocorrência 533971

Na reclamação em voga, iniciada na AGENERSA em 14/11/2012 pelo Sr. Yuri Assumpção Pinha Sampaio, residente na Rua Benevuto Berna, 86 - Maracanã, consta a informação de que o cliente solicitou a instalação de gás em seu imóvel, no dia 14/03/2012, sendo informado pela CEG que, em 5 (cinco) dias, uma equipe iria ao imóvel para verificar a instalação.

Informa ainda que em 26/03/2012, dois funcionários estiveram em sua residência e verificaram que seria necessário quebrar a calçada para instalar um equipamento, isto por conta e ônus da CEG, sendo da responsabilidade do cliente, somente a canalização para dentro do imóvel, o que já havia sido realizada. A demora no retorno da CEG levou o cliente a ligar novamente e, para sua surpresa, informaram que não havia pedido nenhum para este endereço.

¹¹ Art. 3.º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I - atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

II - preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;

III - destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;

IV - viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações; Art. 4.º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

Art. 4.º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.



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-12/003.127/2013
Data	30/03/2013
Fls.	96
Rubrica	00

O cliente, de acordo com o relatado no processo, colecionou 4 (quatro) protocolos (nº 2372990998, nº 2373011042, nº 2376225563 e nº 2376560790).

Em novo telefonema para Concessionária em 05/04/2012, a mesma informou que iria pedir urgência no atendimento, já que o cliente forneceu os protocolos anteriores.

Indignado com o atendimento da CEG, o cliente ingressou com um processo judicial (nº. 0254932-29.2012.8.19.0001 perante o 9º Juizado Especial Cível), para fazer valer seus direitos, já que: *"enquanto a CEG continua a se recusar a instalar o gás no nosso imóvel, já houve a audiência de conciliação e de instrução e julgamento, sem que houvesse acordo, mesmo porque a firma CEG continua se recusando a instalar o gás em nosso imóvel".* E diz ainda; *"Estamos precariamente utilizando gás de botijão, correndo riscos desnecessários, face ao péssimo trabalho da CEG em nos atender. Estamos no aguardo da decisão judicial, entretanto não poderíamos deixar passar em branco esta triste e repugnante situação, pelo que fica nossa reclamação, não só com a possibilidade de vir a ser atendido o nosso pedido, mas também na espera que esta atitude não venha a se repetir com outros consumidores."*

Em 22/11/2012, a Ouvidoria solicita que sejam enviados todos os esclarecimentos pertinentes à solicitação desse cliente, considerando que as instâncias administrativa e judicial são independentes.

Em 22/01/2013, a Concessionária CEG informou que o cliente solicitou gás no dia 14/03/2012, e em abril de 2012, foi gerado o estudo de rentabilidade onde foi verificado que não seria viável abastecer o endereço em questão, devido a necessidade de interligação em rede metálica. De acordo com o setor responsável, em função da renovação de rede na região do Maracanã, a CEG aproveitaria a obra de emergência para construir o ramal do cliente, que estava prevista para o mês de fevereiro de 2013.

Em parecer, a CAENE contradisse: *"A Sra. Jussara Ferreira informou que o 9º Juizado Especial Cível deu-lhe ganho de causa e determinou a Concessionária CEG iniciar fornecimento de gás. O recurso da Concessionária foi indeferido, conforme informações obtidas pela Procuradoria, em anexo."*¹²

A Procuradoria da AGENERSA, em seu parecer, entende que a conduta da Concessionária infringiu o Contrato de Concessão acarretando penalização.

¹² Fls. 44 a 46.



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



Por todo o exposto, é fácil compreender que a Concessionária demorou **61 (sessenta e um) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria (22/11/2012), até a data de resposta da Concessionária CEG à Ouvidora (22/01/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária descumpriu o estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão e, apenas para ilustrar, a própria Concessionária nem mesmo apresentou defesa quanto aos fatos alegados pela cliente.

Assim, compreendo necessário aplicar penalidade à Concessionária, em consonância ainda com a decisão judicial nos autos do processo judicial nº. 0254932-29.2012.8.19.0001.

Conclusão:

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

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, de forma individualizada, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, em todas as ocorrências: 533071, 533288, 533549, 533877, 533903, 533906, 533914, 533926 e 533971, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011;

II - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, das ocorrências elencadas no art. 1º;

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007 % (sete 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, no Anexo II, parte 2, item 13A, 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 apurados na ocorrência **533071**;

IV - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003 % (três 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, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de



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-12/003.127/2013
Data: 30/01/2013
Fis. 98
Rubrica:

Concessão, e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533288**;

V - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003 % (três 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 AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007 em razão dos fatos apurados na ocorrência **533549**;

VI - 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, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533877**;

VII - 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 13B, 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 apurados na ocorrência **533903**;

VIII - 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. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533971**;

IX - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências nºs **533071, 533288, 533549, 533877, 533903 e 533971**;

X - Considerar a Concessionária isenta de responsabilidade por descumprimento contratual nas ocorrências nºs **533906 e 533914**;



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-12/003.127/2013
Data	30 / 03 / 2013 Fls. 99
Rubrica	

XI - Determinar que a ocorrência nº 533926 seja remetida ao processo E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial entre a GNS e a CEG, para análise, conforme fundamentação constante no presente voto.

XII -
É o voto,

Baixar o processo em diligência em relação a ocorrência nº 533971. ~~Por~~ mas o cliente não foi atendido ou

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 Sílvio Carlos Santos Ferreira

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/127/2013
Data	30/05/2013
Folha	100
Assinatura	

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1874

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013

**OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA
AGENERSA - COM MAIS DE 30 DIAS. PERÍODO ENTRE 01
E 30/11/12.**

**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-12/003.127/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, de forma individualizada, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, em todas as ocorrências: **533071, 533288, 533549, 533877, 533903, 533906, 533914, 533926 e 533971**, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, das ocorrências elencadas no art. 1º;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007 % (sete 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, no Anexo II, parte 2, item 13A, 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 apurados na ocorrência **533071**;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003 % (três 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, no Anexo II, parte 2, item 13A, do



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-12/003/1271/2013
Data:	30/01/2013
Fls.	101
Rubrica:	oo

Contrato de Concessão, e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533288**;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003 % (três 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 AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007 em razão dos fatos apurados na ocorrência **533549**;

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, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533877**;

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 13B, 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 apurados na ocorrência **533903**;

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 Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, 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 apurados na ocorrência **533971**;

Art. 9º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências nºs **533071, 533288, 533549, 533877, 533903 e 533971**;

[Assinaturas manuscritas em azul]



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

SERV. PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/127/2013
Data	30/01/2013
Folha	102
Assinatura	

Art. 10º - Considerar a Concessionária isenta de responsabilidade por descumprimento contratual nas ocorrências nºs **533906** e **533914**;

Art. 11º - Determinar que a ocorrência nº **533926** seja remetida ao processo E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial entre a GNS e a CEG, para análise, conforme fundamentação constante no presente voto.

Art. 12º - Baixar o Processo em diligência em relação a ocorrência nº **533971** para verificar se o cliente foi atendido ou não.

Art. 13º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2013.

José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro