



Processo E-12/020.625/2012
Data 30/10/2012
Rubrica: [assinatura]

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº: E-12/020.625/2012
Data de autuação: 18/10/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria, Cobrança indevida.

Sessão Regulatória: 30 de abril de 2013

RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi autuado, tendo em vista a Comunicação Interna da Ouvidoria nº 178/2012 que solicita orientações de como proceder com relação à Ocorrência nº 530180, aberta para tratar da reclamação da Sra. Dyrce Curvelo Cavalcanti, residente no bairro Ilha do Governador, sobre cobrança indevida.

Em 21/05/2012, foi enviada a Ocorrência à Concessionária CEG, pois a cliente relatou que, em fevereiro/2012, solicitou à CEG a retirada de aquecedor de seu imóvel, serviço este executado pela empresa Euro Rio Serviços Técnicos Ltda. Reclama que estava ciente do parcelamento da cobrança pela realização do serviço mas, desde o mês de março de 2012, está sendo cobrada, além do valor do serviço, R\$ 15,00 (quinze reais) a título de assistência técnica. Acrescentou que já reclamou com a Companhia, porém a cobrança permanece e não concorda com tal pois utiliza somente o fogão.

Resposta da Concessionária em 06/08/2012 que trouxe as seguintes declarações *in verbis*:
"Sendo a GNS 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



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº E-12.1020.625/2012
Data 19 / 10 / 2012 Fis.: 36
Rubrica: [assinatura]

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, informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: 'Informamos que foram passadas todas as informações referente à cobrança dos R\$ 15,00 mensais do Plano de Assistência a Gás e que, caso fosse verificada a necessidade de trocar ou instalar alguma peça, seria realizado o orçamento complementar, além do valor mensal. Esclarecemos que foi cancelado o valor de R\$ 155,00 pelo serviço de desinstalação do aquecedor, pois, na época, esse serviço era cobrado, mas devido às mudanças no procedimento, essa taxa não está mais sendo cobrada dentro do Plano de Assistência a Gás.' Aproveitamos para esclarecer que a devolução do valor será realizada em forma de crédito na fatura de agosto/2012.'

A Ouvidoria encaminhou Solução não Satisfatória - SNS - à Concessionária, em 04/09/2012, comunicando acerca da discordância da cliente que entende a cobrança referente à assistência técnica como indevida, pois o produto não foi instalado. Salientou que as informações que lhe foram passadas estavam condicionadas à instalação de um novo aquecedor, sendo que o orçamento apresentado foi recusado, juntamente com a assistência técnica. Por esta razão, a cliente solicitou a retirada do antigo aquecedor.

Resposta da Concessionária, em 09/10/2012, onde informa que as informações fornecidas pela GNS, "empresa privada e independente", foram: "Informamos que, de acordo com a escuta da gravação do atendimento de solicitação do Plano PAG, foi verificado que o operador passou todas as informações para a cliente, inclusive da cobrança dos R\$ 15,00 mensais no período de 12 meses. Por esse motivo, não realizaremos o cancelamento do plano."



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.625/2012

Data 18/10/2012 Fls.: 37

Rubrica: *Luigi*

Em 09/10/2012, a Ouvidoria solicitou o envio da gravação de atendimento feito ao cliente, tendo recebido a seguinte resposta em 15/10/2012: *"a CEG esclarece que a empresa GNS é integrante do Grupo Gás Natural Fenosa e oferece serviços gerais relacionados à manutenção, instalação, reparos e realização de projetos para equipamentos de gás, além da comercialização de aquecedores e aliena os respectivos créditos, com deságio, à Companhia Distribuidora de Gás que, por sua vez, realiza a respectiva cobrança por meio de conta de gás, sendo claro que a relação comercial em comento não contempla qualquer participação direta dessa Companhia no atendimento aos clientes, limitando-se o seu envolvimento à intermediação de pagamentos, em prol da comodidade e do conforto do cliente e da respectiva prestadora de serviços. Fato é que, não raro, discussões acerca dos cogitados serviços são submetidas à apreciação da AGENERSA por clientes insatisfeitos e, por vezes, provocam a aplicação de penalidades administrativas por parte da cogitada Autarquia. Este entendimento já está sedimentado nesta AGENERSA, conforme o voto prolatado nos autos do regulatório E-12/020.514/2011, por ocasião da Sessão Regulatória ocorrida em 24/05/2012, então seguido a unanimidade pela Conselho Diretor, abaixo transcrito, em parte: '(...)partindo da premissa de que tal atividade não constitui serviço público, passando ao largo da necessidade de delegação pelo Poder Público, conclui-se pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido a livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das Concessionárias sob sua regulação.' Assim, resta esclarecida a impossibilidade de atuação desta AGENERSA no que se refere a eventuais falhas na prestação de serviço pela GNS, além do fato de que a CEG não tem acesso a estas gravações."*

Na Reunião Interna realizada em 25/10/2012, os autos foram distribuídos a minha relatoria e, por meio de minha assessoria, remeti à Câmara Técnica de Energia para manifestações.

A CAENE, à fl. 15, informou que, em contato telefônico com a cliente, a mesma informou que a Concessionária CEG interrompeu a cobrança mensal de R\$ 15,00 em novembro de 2012, em razão de procedimento aberto no PROCON-RJ. Acrescentou que nos próximos dias será realizada



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

nova reunião, envolvendo também a GNS com a finalidade de devolver os valores já cobrados nas faturas no período de fevereiro a outubro de 2012. A cliente ressaltou que solicitou à CEG a retirada de um aquecedor, tendo sido encaminhada para a GNS, mas quem realizou o serviço foi a empresa Euro Rio Serviços Técnicos Ltda., terceirizada da GNS.

A cliente frisou, ainda, que concordaria em manter um plano de assistência se houvesse a substituição do aquecedor antigo por um novo. Porém, isto não ocorreu e sim a instalação de um chuveiro elétrico. Assim, não seria lógico pagar pela referida assistência. Diante de tais informações, a Câmara solicitou o envio, pela Concessionária, do histórico de todos os atendimentos prestados à usuária de janeiro de 2012 até novembro de 2012 e das ordens de serviços relativas aos atendimentos no mesmo período.

A Concessionária, às fls. 18/19, informou, quanto às gravações e OS de atendimentos, que a cliente foi atendida por empresa particular e trouxe os mesmos esclarecimentos apresentados à Ouvidoria.

A CAENE, com base nas informações prestadas pela Concessionária, sugeriu o apensamento do presente ao processo E-12/020.327/2012 que trata das questões envolvendo a parceria CEG/GNS e acrescentou que a CEG alegou que a Ocorrência em tela é de responsabilidade da GNS e não encaminhou as informações solicitadas, impedindo qualquer tipo de análise.

Os autos foram remetidos à Procuradoria que, em seu parecer, trouxe seu entendimento de que a GNS atua, solidariamente, à Concessionária CEG e assim, não há como tirar a responsabilidade desta em relação aquela empresa.

Acréscitou, ainda, que *"a alegação da recorrente de que a GNS presta serviços não regulados deixa de existir diante da previsão de tais serviços no Anexo II, Parte 2, item 13, alínea*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

B do Contrato de Concessão, em especial quanto aos serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais no prazo de 48 horas. Tais serviços encontram-se previstos(...) dentre os serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), motivo pelo qual a Concessionária deve oferecê-lo, pois a opção prevista dirige-se ao usuário."

Em razões finais, a Concessionária manifestou seu entendimento pela discordância do parecer da Procuradoria quanto à existência de responsabilidade solidária entre a mesma e a empresa GNS. Reiterou os argumentos já expostos nos autos e requereu o arquivamento do feito sem a aplicação de qualquer penalidade.

A fim de obter alguns esclarecimentos, remeti os autos à Ouvidoria desta Agência que foi informada pela cliente de que a empresa GNS não compareceu à reunião no PROCON conforme agendado. Por esta razão, foi orientada pelo órgão a constituir um advogado e ingressar em juízo, o que não irá fazer, pois teme que, assim, venha a ter um prejuízo ainda maior.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº: E-12/020.625/2012
Data de autuação: 18/10/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria. Cobrança indevida.

Sessão Regulatória: 30 de abril de 2013

VOTO

O presente processo regulatório foi autuado para tratar da Ocorrência nº 530180, tendo em vista reclamação da Sra. Dyrce Curvelo Cavalcanti sobre cobrança indevida.

A cliente relatou que, em fevereiro/2012, solicitou à CEG a retirada de aquecedor de seu imóvel, tendo o serviço sido executado pela empresa Euro Rio Serviços Técnicos Ltda, terceirizada da empresa GNS. Reclama que estava ciente do pagamento pela realização do serviço, de forma parcelada, mas passou a ser cobrada, também, a quantia de R\$ 15,00 (quinze reais) a título de assistência técnica desde o mês de março de 2012. Acrescentou que reclamou com a Companhia, porém a cobrança permaneceu. A Sra. Dyrce não concordava com tal pois somente utiliza o fogão. Em 21/05/2012, a Ocorrência foi enviada à Concessionária.

A Concessionária apresentou resposta em 06/08/2012 que trouxe as seguintes declarações *in verbis*: "Sendo a GNS 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



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIZ EDUARDO TROISI

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, informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: "Informamos que foram passadas todas as informações referente à cobrança dos R\$ 15,00 mensais do Plano de Assistência a Gás e que, caso fosse verificada a necessidade de trocar ou instalar alguma peça, seria realizado o orçamento complementar, além do valor mensal. Esclarecemos que foi cancelado o valor de R\$ 155,00 pelo serviço de desinstalação do aquecedor, pois, na época, esse serviço era cobrado, mas devido às mudanças no procedimento, essa taxa não está mais sendo cobrada dentro do Plano de Assistência a Gás." A Concessionária esclareceu, ainda, que a devolução do valor seria realizada em forma de crédito na fatura de agosto/2012.

A Ouvidoria encaminhou Solução não Satisfatória - SNS - à Concessionária, em 04/09/2012, e a Concessionária respondeu em 09/10/2012, com as informações prestadas pela GNS, "empresa privada e independente", quais sejam: *"Informamos que, de acordo com a escuta da gravação do atendimento de solicitação do Plano PAG, foi verificado que o operador passou todas as informações para a cliente, inclusive da cobrança dos R\$ 15,00 mensais no período de 12 meses. Por esse motivo, não realizaremos o cancelamento do plano."*

Em 09/10/2012, a Ouvidoria solicitou o envio da gravação de atendimento feito ao cliente, tendo recebido a seguinte resposta em 15/10/2012: *"a CEG esclarece que a empresa GNS é integrante do Grupo Gás Natural Fenosa e oferece serviços gerais relacionados à manutenção, instalação, reparos e realização de projetos para equipamentos de gás, além da comercialização de aquecedores e aliena os respectivos créditos, com deságio, à Companhia Distribuidora de Gás que, por sua vez, realiza a respectiva cobrança por meio de conta de gás, sendo claro que a relação comercial em comento não contempla qualquer participação direta dessa Companhia no atendimento aos clientes, limitando-se o seu envolvimento à intermediação de pagamentos, em prol da comodidade e do conforto do cliente e da respectiva prestadora de serviços. Fato é que, não raro, discussões acerca dos cogitados serviços são submetidas à apreciação da AGENERSA*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

por clientes insatisfeitos e, por vezes, provocam a aplicação de penalidades administrativas por parte da cogitada Autarquia. Este entendimento já está sedimentado nesta AGENERSA, conforme o voto prolatado nos autos do regulatório E-12/020.514/2011, por ocasião da Sessão Regulatória ocorrida em 24/05/2012, então seguido a unanimidade pelo Conselho Diretor, abaixo transcrito, em parte: '(...)partindo da premissa de que tal atividade não constitui serviço público, passando ao largo da necessidade de delegação pelo Poder Público, conclui-se pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido a livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das Concessionárias sob sua regulação.' Assim, resta esclarecida a impossibilidade de atuação desta AGENERSA no que se refere a eventuais falhas na prestação de serviço pela GNS, além do fato de que a CEG não tem acesso a estas gravações."

A Procuradoria desta Agência trouxe seu entendimento de que a GNS atua, solidariamente, à Concessionária CEG e assim, não há como tirar a responsabilidade desta em relação aquela empresa. Além de que de que a alegação de que a GNS presta serviços não regulados não tem fundamento diante da previsão de tais serviços no Anexo II, Parte 2, item 13, alínea B do Contrato de Concessão, em especial quanto aos serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais no prazo de 48 horas.

Pela análise dos autos, pode inferir que o presente versa sobre realização de assistência técnica previsto no Instrumento Concessivo, o qual engloba o serviço de retinada de aquecedor.

Destaco o entendimento proferido nos autos do mesmo processo mencionado pela Delegatária, apreciado pelo Conselho Diretor na Sessão Regulatória realizada em 24/05/2012, e proferido pela então Conselheira desta Agência Darcília Leite, que também é citado pelo Órgão Jurídico desta Autarquia: "em que pese o fato de a assistência técnica em aquecedores não constituir serviço público, nem tampouco prejudicar sua prestação, verifica-se que, na hipótese vertente, tendo sido solicitado à Concessionária - que, por disposição contratual, constante no



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2-Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, Item 13- Prazo de Atendimento aos usuários, Letra B - Serviços Opcionais (Condicionados à aceitação do consumidor), deve prestá-lo em 48 (quarenta e oito) horas - impõe-se a atuação desta AGENERSA na sua função fiscalizadora, já que tem atribuição legal de zelar pelo cumprimento dos termos lá dispostos. Isto porque as metas de qualidade e segurança, estabelecidas no Anexo II do Contrato de Concessão celebrado com a CEG, constituem um dos pontos mais relevantes do serviço(...). Assim, no caso em exame, é possível inferir o descumprimento por parte da CEG da obrigação contratual de prestar um dos serviços opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), qual seja o de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais no prazo de 48 horas, tendo em vista ter sido compactuado(...)"

Conforme previsto no Contrato de Concessão Anexo II, Parte 2, item 13, alínea B, o serviço de assistência técnica é obrigatório à Concessionária quando solicitado pelo cliente e tal entendimento encontra-se pacificado por este Conselho Diretor.

No caso em tela, a Concessionária atribui a responsabilidade pelo serviço à empresa GNS, que não é regulada por esta Agência. Entretanto, devo ressaltar que a prestação do serviço é obrigatória à Concessionária uma vez que foi solicitada pelo cliente. Ocorre que a CEG deixou de realizá-lo, o que caracteriza desconformidade com as disposições contratuais. Além disso, a Concessionária deixou de prestar esclarecimentos, bem como fornecer a documentação solicitada para a instrução do processo.

Por estas razões, filio-me ao parecer da Procuradoria no que tange ao cabimento de aplicação de penalidade e discordo da manifestação da CAENE pelo apensamento, pois a Concessionária deixou de realizar serviço que lhe incumbia e não contribuiu para com a regular tramitação do feito.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CÍVEL: *Arq*
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Saliento ainda que, a cliente informou a abertura de procedimento no PROCON-RJ, pois solicitou à CEG a retirada do aquecedor, tendo sido encaminhada para a GNS, mas quem realizou o serviço foi a empresa Euro Rio Serviços Técnicos Ltda., terceirizada da GNS. A Concessionária interrompeu a cobrança mensal, em sua fatura, do valor de R\$ 15,00 em novembro de 2012. Acrescentou que foi designada reunião, envolvendo a Concessionária e a GNS com a finalidade de devolver os valores já cobrados nas faturas no período de fevereiro a outubro de 2012. Entretanto, a empresa GNS não compareceu. Assim, foi orientada pelo órgão a constituir um advogado e ingressar em juízo.

Pela análise dos fatos, entendo que restou claramente comprovado que em todos os relatos da cliente, esta se dirigiu diretamente à CEG, tendo esta delegado a competência para outra empresa. O serviço foi realizado por empresa terceirizada da GNS que procedeu à cobrança relativa à assistência técnica mensal em fatura da Concessionária e esta informou que a devolução do valor referente à execução do serviço, que não é mais cobrado, se daria por meio de crédito em sua fatura.

Ora, pelos motivos expostos, facilmente percebe-se a existência de relação entre as duas empresas, contudo já foi aberto processo específico para análise desta situação, qual seja o E-12/020.327/2012 de relatoria do Ilustre Conselheiro Presidente José Bismarek. Desta forma, entendo que deve ser remetida cópia de inteiro teor do presente àquele tendo em vista seu objeto.

A respeito do atendimento às indagações da Ouvidoria, ressalto que a Concessionária deixou de observar os prazos previstos na Instrução Normativa nº 019/2011, razão pela qual também deve ser penalizada.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, caput e §1º, item 13 e Anexo II, Parte 2, item 13 B - serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, todos do Contrato de Concessão;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007¹, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.
- Determinar que seja remetida cópia de inteiro teor do presente ao processo E-12/020.327/2012 que trata da análise da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

¹ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1602
DE 30 DE ABRIL DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria.
Cobrança indevida.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.625/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, caput e §1º, item 13 e Anexo II, Parte 2, item 13 B - serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, todos do Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

[Assinaturas manuscritas]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020.625/ 2012

Data 28 / 30 / 2012 Fls.: 42

Rubrica: *asse*

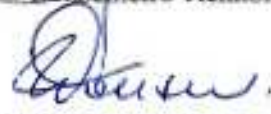
Art. 5º - Determinar que seja remetida cópia de inteiro teor do presente ao processo E-12/020.327/2012 que trata da análise da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS;

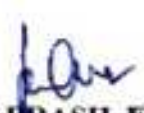
Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro

À SECEX,

Encaminho o presente processo, de ordem superior, para cumprimento de Deliberação acostada às fls. 46/47 do mesmo.

Rio de Janeiro, 02 de maio de 2013.

ABR
Ana Beatriz Rocha Velasque
Assistente
Mat. 336-8

