



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Processo nº: E-12/003/413/2015

Autuação: 30/09/2015

Concessionária: CEG

Assunto:

OBRIGATORIEDADE DO CALL CENTER DAS CONCESSIONÁRIAS DE RECEBER LIGAÇÕES SEM CUSTOS - ESTUDOS ACERCA DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO DO CONTRATO DE CONCESSÃO. OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº. 2015/004684.

Sessão Regulatória:

31 de Março de 2016.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 105 que, conforme registrou, acatou "(...) *sugestão da Procuradoria desta AGENERSA (...) e solicitou a abertura de processo regulatório "(...) para tratar da ocorrência n°. 2015004684, enviada à Ceg em 17/08/2015 com a reclamação do Sr. Eli (...) sobre o Call Center da Concessionária, que não recebe ligações oriundas de celular, somente de telefone fixo."*

A mencionada correspondência interna registra, também, que na mesma data a Ouvidoria enviou e-mail ao cliente citando o item 8 do anexo II do Contrato de Concessão e explicando que i) com foco na segurança a Central de Atendimento de Emergência atende ligações tanto de telefone fixo quanto de móvel ; ii) "(...) não há obrigatoriedade para que o Call Center da Concessionária atenda gratuitamente ligações de aparelhos móveis (...)", já que a Lei Estadual nº. 4525/05 "(...) não estabelece especificamente essa obrigação, e o atendimento gratuito é, de fato, disponibilizado"; iii) a CEG "(...) também disponibiliza o telefone 3724.5526 para o recebimento de chamadas proveniente tanto de fixo quanto de celular."



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

A CI em destaque traz, em sequência, a informação de que, logo em seguida, recebeu do usuário o seguinte retorno:

'Sendo assim estou respondido que a Ceg não tem que se submeter ao decreto 6523 (call center) (...), pois este decreto estipula que toda empresa regulada pelo poder público federal tem que ter um 0800 para receber reclamações de telefone fixo e móvel, sendo assim entendo que como os bancos, empresas de telefonia, TV a cabo, energia, internet etc. A dívida é esta, pois o citado abaixo não se refere a recebimento de reclamações, e sim somente a atendimento, sendo assim peço que respondam se o decreto 6523 não vale para a Ceg e que, caso tenham dívida, também me respondam, pois assim não perderei meu tempo em denunciar a Ceg para o MPE do RJ, pois abri uma reclamação na Comissão de defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do RJ (Codecon) e os advogados notificaram a Ceg para que respondessem o porquê de não cumprirem com o decreto 6523, e isso já tem 60 dias, já foram renotificados com 30 dias e até a data não querem responder para os advogados da Alerj. Sendo assim, se não se enquadraram no decreto 6523, por que não querem responder por carta para os advogados, ai estou com o pé atrás pensando no MPE e Ministério da Justiça (Senacon). Aguardo resposta. Agradeço a atenção. Eli (...), em 17/8/2015. A injustiça que se faz a um, é uma mal que se faz a todos.'

Por fim, a Ouvidoria informa que solicitou parecer da Procuradoria da AGENERSA "(...) a respeito da obrigatoriedade das concessionárias de receber ligações sem custos, tanto de telefones fixos, quanto de telefones móveis, e em 23/09/15 (...)” recebeu "(...) a resposta, que segue em anexo, além da sugestão da Procuradoria



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

*de que seja aberto 'Processo Regulatório para realização de estudos acerca dos possíveis impactos da matéria no equilíbrio do contrato.'*¹

O anexo parecer jurídico², que acostou as cópias da lei estadual 4525/05, do Acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro que acolheu representação para declarar a inconstitucionalidade dessa legislação, do Decreto 6523/2008, e da lei estadual 5925/2011, dispôs que a Lei 8078/90 (CDC), em princípio, não aborda especificamente o tema em voga, mas impõe o dever de informação, seja em razão do art. 6º, III, do CDC, seja pela "(...) adoção da boa fé objetiva"; afirmou que essa lei é nacional, mas a competência legislativa sobre as relações de consumo é concorrente, o que fez ser promulgada a lei estadual 4525/05, legislação que, conforme ressaltou a Procuradoria, "(...) detém o serviço gratuito de teleatendimento na administração pública e pelas concessionárias, sendo que no artigo primeiro não há menção quanto aos assinantes de telefonia celular"; esclareceu "(...) que as ligações para os números 0800 são custeadas pelos prestadores de serviço, sendo-lhes facultado o tipo de chamadas que irão custear" e essa é a "razão pela qual as ligações feitas por aparelhos celulares não são aceitas"; citando a respectiva decisão, registrou que a lei estadual 4525/05 "(...) foi declarada inconstitucional pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, processo nº. 003289709.2005.8.19.0000, estando revogada"; trouxe à colação o Decreto 6523/2008, cujo art. 3º, nos termos do que registrou o jurídico, "(...) determina que o SAC não deva resultar em ônus para o consumidor"; ressaltou que tal norma "(...) tem abrangência ampla" e, "a partir do momento em que determina a impossibilidade de imputação de ônus ao consumidor, impõe a gratuidade da chamada telefônica também aos aparelhos celulares"; afirmou que, embora o Decreto seja uma legislação federal, "(...) a Lei estadual nº. 5925 de 25 de março de 2011 determina a aplicação do referido Decreto no âmbito dos serviços regulados pelo Estado do Rio de Janeiro, bem como as agências reguladoras e outros órgãos de proteção e defesa do consumidor vinculados a administração pública estadual", e, antes de verificar "(...) a

¹ Grifos como no original.

² Com o "De acordo" da Procuradora Geral da AGENERSA, que sugeriu a abertura de processo regulatório para a realização de estudos acerca dos possíveis impactos da matéria no equilíbrio do Contrato.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

procedência da indagação do usuário quanto a gratuidade das chamadas para o serviço de atendimento ao consumidor (SAC)", expôs os arts. 1º e 2º da lei estadual 5925/2011 nos seguintes termos:

'Art. 1º Os efeitos do Decreto Federal n. 6523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, aplicam-se na íntegra e no que couber no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro.

Art 2º Os órgãos responsáveis pela fiscalização da aplicação da presente norma a exemplo do Procon, agências reguladoras e outros órgãos de promoção e defesa do consumidor vinculados a administração pública estadual também a ela se sujeitam.'

Por meio da Resolução do Conselho - Diretor nº. 504³, de 08/10/2015, o presente processo foi distribuído para a minha relatoria e, recebidos os autos neste Gabinete em 13/10/2015, minha assessoria, de ordem, instou a CEG a se manifestar no feito⁴.

Em 10/11/2015, após pedir dilação de prazo e ser-lhe deferido o período para manifestação, a CEG pronunciou-se através da DIJUR - E - 1493/15. Nela, informa que "(...) já está realizando estudo para a adequação do call center de maneira a contemplar, também, as ligações de telefonia móvel" e, apresentando planilhas, esclarece que "(...) o estudo apresentou uma estimativa em termos de acréscimo de pelo menos R\$ 339.348,65, por ano (...)"; aduz "(...) que o estudo ainda está em fase de consulta e pesquisa com a operadora de telefonia responsável pela prestação de serviço de 0800 quanto à estimativa de prazo para execução da alteração no atendimento"; entende "(...) que as Concessionárias estão adotando as providências cabíveis para melhor atender seus consumidores, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação

³ Cópia à fl. 26.

⁴ Ofício AGENERSA/CODIR/RB Nº 96/2015, de 15/10/2015.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

de penalidade à Delegatária"; acrescenta que é de conhecimento da AGENERSA "(...)" que a CEG/CEG Rio disponibilizam diversos canais de atendimento aos usuários, de forma gratuita, a saber: ouvidoria, facebook, agência virtual (...), postos de atendimento presenciais (agências), dentre outros"; e pede, subsidiariamente, "(...) seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária em seu atendimento aos clientes (...)", pugnando, no máximo, pela aplicação da penalidade de advertência como medida de proporcionalidade.

Remetidos os autos à CAPET, a Câmara Técnica, em princípio, verifica que a DIJUR - E - 1493/15 explicita uma estimativa de custos; afirma que "(...) a doção da gratuidade para as ligações via celulares para o Call Center, em nada altera os custos da Concessionária em virtude das compensações de redução de custos que podem ser obtidas pela mesma", já que **i)** "(...) existe uma migração para o uso de telefones celulares em residências, em substituição aos fixos (...)", pressupondo um equilíbrio de custos, "(...) isto é, onde se observa o acréscimo dos custos com telefones celulares, também deverá ser observada a redução de custos com ligações fixas"; **ii)** há "(...) tendência de movimentos legislativos no sentido de equiparar as chamadas de celular para fixo ao mesmo valor daquelas efetuadas para celular, o que reforça ainda mais a tese do equilíbrio"; **iii)** se considerado "(...) o acréscimo de custos expostos na supracitada carta, ele se daria na casa dos centésimos do custo operacional da Concessionária, o que, de certa forma, não permite nenhuma reavaliação de tarifas antecipadas àquela que se dará na próxima Revisão Quinquenal"; **iv)** "(...) o valor de R\$ 0,25 é um custo padrão, o que não serve como base de análise, em face do poder de negociação da Concessionária junto às operadoras de telefonia."

Instada, novamente, a se manifestar no feito, a CEG requereu a dilação do prazo para pronunciamento e, mais uma vez deferido o pleito, apresentou resposta por meio da DIJUR - E - 1625/15. Através de tal DIJUR, a Concessionária relata o que considerou a CAPET e, quanto às considerações da Câmara Técnica, apresenta planilha e acrescenta que "(...) foi realizado novo levantamento contando com a migração de



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

ligações de telefone fixo para celular, onde alguns clientes deixariam de usar o telefone fixo para usar a ligação da telefonia móvel, onde concluíram que, mesmo assim, haveria um incremento de R\$ 9.049,30 mensalmente, gerando um aumento de 23,42% nos gastos com Call Center".

Prossegue a Concessionária reforçando que "(...) o estudo ainda está em fase de consulta e pesquisa com a operadora de telefonia responsável pela prestação de serviço de 0800 quanto à estimativa de prazo para execução da alteração no atendimento, incluindo também os valores das operações, razão pela qual utilizou-se um valor padrão como média dos cálculos apresentados"; pondera que "(...) apesar de ligações de telefones celulares estarem cada vez mais sendo utilizadas em detrimento da telefonia fixa, não podemos afirmar que existirá uma queda no uso desta última, principalmente pelo já costumeiro uso que os atuais clientes fazem do contato pelo telefone fixo e o aumento de clientes da Concessionária gerado pela expansão da rede, que, consequentemente, acarretará aumento proporcional no uso do call center"; reitera o "(...) entendimento que as Concessionárias estão adotando as providências cabíveis para melhor atender a seus consumidores, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária"; aduz que esta Agência sabe "(...) que a CEG/CEG Rio disponibilizam diversos canais de atendimento aos usuários (...)", como já mencionado em outra DIJUR; e pede, novamente e de forma subsidiária, "(...) seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária em seu atendimento aos clientes (...)", pugnando, no máximo, pela aplicação da penalidade de advertência como medida de proporcionalidade.

Remetidos os autos à CAPET, esta manifesta-se no sentido de que a DIJUR - E - 1625/15 "(...) reforça que não há, neste momento, dados firmes para expressar o impacto ou a estabilidade de custos, mas sim, uma estimativa de custos para atender a Lei que regula esta matéria, que aponta para a gratuidade das ligações, via celular, ao Call Center"; reitera que "(...) a adoção da gratuidade para as ligações via celulares para o Call Center, em nada altera os custos que podem ser obtidas pela mesma"; e



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/413 / 2015

Data 22 de 05 de 2015 às 10h

Rubrica 104 1044475555

finaliza opinando que "caso haja alguma pequena variação, esta poderá ser estudada por ocasião da próxima Revisão Quinquenal."

No parecer de fls. 77/84⁵ a Procuradoria da AGENERSA faz breve relato do feito e, sob o título "**Possibilidade do recebimento de ligações de celulares gratuitas pelo call center**"⁶, relembra que a Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor) impõe, no art. 6º, III, "(...) o dever de informação do fornecedor/prestador de serviço (...)", assim como o princípio da boa-fé; acrescenta, pois, que há a "(...) obrigação de prestar todas as informações necessárias aos (...) usuários (...)", sendo que isso é cumprido "(...) por diversos meios, entre eles o Call Center, que nada mais é o atendimento ao público por telefone, com previsão na Parte I do Anexo II do Contrato de Concessão"⁷; entende que referido dispositivo está de acordo com o Decreto 6523/2008, "(...) cujo art. 3º determina que o SAC não deva resultar em ônus para o consumidor" e, segundo o jurídico, é aplicável no âmbito dos serviços regulados pelo Estado do Rio de Janeiro em razão da lei estadual 5925/2011; afirma que ambas as normas têm "(...) abrangência ampla, uma vez que não especifica o tipo de ligação a ser gratuita", o que, "consequentemente, impõe a gratuidade da chamada telefônica também aos aparelhos celulares"; acrescenta que a Constituição Federal de 1988 garante o equilíbrio econômico - financeiro do Contrato em seu art. 37; registra que "em virtude do custo apresentado e da necessidade de análise do equilíbrio econômico financeiro do contrato, a CAPET foi instada a se manifestar" e "(...) entendeu que não haverá alteração, pois existe compensação com a redução dos custos com a telefonia fixa", sendo essa redução "(...) oriunda da migração da utilização da telefonia fixa para móvel"; considera que, "(...) ante a nova realidade, cabe a Concessionária se adequar e prestar o serviço abrangendo os consumidores que utilizem tal telefonia", transcreve a

⁵ Com a seguinte Ementa: "**CONCESSIONÁRIA CEG. OBRIGATORIEDADE DO CUSTEIO DAS LIGAÇÕES POR CELULARES PARA O CALL CENTER. ENTENDIMENTO DA CAPET DE INEXISTÊNCIA DE IMPACTO FINANCEIRO. INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE. APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA DESPROPORCIONALIDADE. SUGESTÃO. DETERMINAÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER PARA ADEQUAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA AO DECRETO 6523/2008.**"

⁶ Grifo no original.

⁷ Nesse tópico, a Procuradoria transcreve o item 8 de tais Parte e Anexo do Contrato de Concessão.



Serviço Público Estiaquai

Processo nº E-12/003/413 / 2015
Data 22/05/2015 Fis 102
Rubrica RRG - 102-413-784-6

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Cláusula Quarta e seu item 4 do Contrato de Concessão e menciona que "(...) a Delegatária tem a obrigação de manter-se atualizada para garantir a qualidade de seus serviços"; cita que a CAPEP "(...) salientou a inexistência de dados para demonstrar o impacto dos custos no contrato de Concessão"; discorre que, "(...) considerando os dados apresentados, cabe ao Conselho Diretor, na Deliberação, determinar obrigação de fazer à Concessionária para o custeio das ligações de telefonia celular, realizadas pelos usuários/consumidores, em conformidade com o Decreto nº. 6523/08"; entende que, com relação à eventual penalidade, a afirmativa da Concessionária de que dispõe de outras formas de atendimento gratuito deve ser considerada na análise da aplicação de possível sanção, "(...) não restando comprovados quaisquer prejuízos sofridos pelo usuário que fez a ocorrência e ao interesse público"; observa, então, sob o fundamento do princípio da proporcionalidade, que "embora haja obrigação da Concessionária de arcar com os custos das ligações realizadas por telefonia celular para sua Central de Atendimento eletrônico, determinada por lei, não houve prejuízo ao usuário nem ao interesse público a inadequação da Concessionária, uma vez que existem outros meios gratuitos de contatar a prestadora de serviços públicos para a obtenção de todas as informações necessárias"; compreende que é desproporcional a aplicação de qualquer penalidade porque "(...) a legislação em vigor sobre o tema não estipulou prazo para a adequação do Poder Público, inclusive as Concessionárias"; e opina, por fim, "(...) pela ausência de aplicação de penalidade à Concessionária quanto a descumprimento contratual", sugerindo "(...) o prosseguimento do feito para o deslinde dos estudos necessários."

Em razões finais, a CEG registra sua ratificação com o já exposto nos autos; corrobora com a Procuradoria de que a reclamação registrada na AGENERSA é improcedente, "(...) mormente porque o usuário tinha à sua disposição diversos canais gratuitos de comunicação para registrar eventuais solicitações/reclamações junto a CEG, o que demonstra que a Concessionária cumpre a legislação vigente"; frisa que o art 3º do Decreto 6523/2008 não especifica que a gratuidade inclui "(...) também as chamadas telefônicas feita pelo celular"; menciona que a lei estadual 5925/2011 está em "(...) vigor há 05 (cinco) anos e até o momento esta é a primeira reclamação



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/413, 2015

Data 30.05.2015, às 10h

Rubrica 17.4004.284-9

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

registrada na Ouvidoria da AGENERSA sobre o tema", sustenta ser evidente "(...) a ausência de prejuízo ao consumidor titular da reclamação que deu azo ao presente processo e mesmo (...) a "(...) todos os usuários de gás natural canalizado na área de concessão da CEG"; e, quanto ao estudo "(...) para avaliar eventual implantação de gratuidade para chamadas oriundas de telefones celulares, destinadas ao SAC da CEG, deverá ser feita em processo próprio, sendo facultado a CEG o exercício do contraditório e da ampla defesa, eis que o que se visa discutir no presente regulatório é a reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob nº. 2015/004684."

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº: E-12/003/413/2015

Autuação: 30/09/2015

Concessionária: CEG

Assunto: OBRIGATORIEDADE DO CALL CENTER DAS CONCESSIONÁRIAS DE RECEBER LIGAÇÕES SEM CUSTOS - ESTUDOS ACERCA DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO DO CONTRATO DE CONCESSÃO. OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº. 2015/004684.

Sessão Regulatória: 31 de Março de 2016.

VOTO

A abertura do presente processo foi provocada por reclamação autuada sob o nº. 2015/004684 na Ouvidoria da AGENERSA. Nessa ocorrência, um usuário da CEG questiona a impossibilidade de efetuar ligações gratuitas, por meio de telefones celulares, para o Call Center da Concessionária, o que, conforme sugestionou o reclamante, estaria em desconformidade com o Decreto Federal nº. 6523/2008, norma regulamentadora da Lei nº 8.078/90 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor - e que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Mas não foi só. Feito o questionamento, a Ouvidoria consultou a Procuradoria da AGENERSA sobre a obrigatoriedade do recebimento de ligações sem custos quando advindas de telefones celulares. Nos termos do parecer exarado e relatado, favorável quanto à gratuidade das chamadas realizadas por telefones móveis e, portanto, tranqüilo quanto à indagação do usuário, o jurídico sugeriu, ao final, a abertura de processo para a realização de estudos acerca dos possíveis impactos da matéria no equilíbrio do Contrato, o que originou requerimento para a instauração do presente feito e, como a própria capa dos autos demonstra, amplia o objeto do processo. Afasta, assim, a manifestação da Concessionária em sede de Razões Finais e qualquer eventual futura



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

alegação de nulidade, mormente porque, em observância ao devido processo legal, a Delegatária obteve a oportunidade de manifestar-se sobre o assunto tratado nos autos e, quando instada a pronunciar-se durante todo o processo, inclusive quanto a estudo referente à implementação de ligações gratuitas efetuadas por meio de telefones móveis, apresentou estimativa de custos desse serviço, além de defender-se quanto à reclamação realizada pelo usuário.

Frise-se, a título de esclarecimento e para que não haja irregularidade capaz de violar a ampla defesa e o contraditório, que este processo abarca somente a Concessionária CEG. Embora tenham sido apresentadas, em diversas passagens do feito, petições (DIJUR) com menções, por exemplo, de que "(...) as **Concessionárias estão adotando as providências cabíveis para melhor atender seus consumidores (...)**" ou que "(...) a **CEG/CEG Rio disponibilizam diversos canais de atendimento aos usuários, de forma gratuita (...)**", os autos foram abertos tendo como parte a Concessionária CEG, sendo certo, também, que apenas esta Concessionária foi instada a se manifestar no feito. Nesse mesmo sentido, diga-se, aparentou entender a Procuradoria da AGENERSA, porquanto o jurídico referiu-se somente a uma Delegatária e fez constar, na ementa de seu parecer final, somente a CEG como parte integrante do processo.¹

Dito tudo isso, verifica-se que este voto tem por escopo analisar se as ligações para o Call Center da CEG devem ser gratuitas quando procedentes de telefones móveis, o que implicará, a depender da obrigatoriedade, na averiguação quanto à aplicação de penalidade com relação aos fatos narrados na reclamação do usuário e implantação, já que inexistente tal serviço, do 0800 para ligações provenientes de celulares.

Iniciando, então, vejamos que, conforme se extrai da lei estadual 5925/2011, esta Agência Reguladora deve aplicar, na íntegra e **no que couber**, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Estadual do Rio de Janeiro, os efeitos do Decreto Federal 6523/2008, norma que, repita-se, fixa preceitos gerais sobre

¹ Meus grifos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

serviço de atendimento por telefone, e estabelece, no que concerne ao aqui posto, que "as ligações para o SAC serão gratuitas", impossibilitando a imputação de ônus ao consumidor. Em um primeiro momento, poder-se-ia entender que, por uma interpretação ampla do Decreto e a fim de viabilizar a máxima prestação adequada do serviço, deveria ser obrigatória a gratuidade das chamadas para o Call Center quando efetuadas por telefones móveis.

Ocorre que a AGENERSA deve atentar, também, para outra legislação, qual seja, a lei estadual nº. 4556/2005², norma que a obriga a assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão, fato que, inclusive, garante tarifas módicas aos usuários. Foi por isso que, através de um juízo de ponderação, com o fim de efetivamente regular o atendimento telefônico e observando-se, ainda, que a primeira norma deve ser aplicada "no que couber"³, o CODIR editou a Instrução Normativa nº. 042/14⁴ (em anexo), cujo art. 3º apenas dispôs que as ligações oriundas de telefones fixos seriam gratuitas.

Embora não citada ou esquecida nos presentes autos, referida normativa surgiu a partir da análise do processo regulatório nº. E-12/020.245/2009⁵, cuja 1ª (primeira) Deliberação, a saber, Deliberação nº. 1977, foi editada no ano de 2014. Nos relatório e voto para mim disponibilizados para o julgamento do citado processo na Sessão Regulatória de 25/02/2014, vê-se que o que se quis foi regular e assegurar os direitos dos usuários e, por precaução e porque não apresentado ou avaliado qualquer impacto, estipulou-se que apenas as ligações provenientes de telefones fixos seriam gratuitas, não

² "CRIA, ESTRUTURA, DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS".

³ Não se podendo derogar regras regulatórias específicas aos usuários dos serviços públicos.

⁴ "INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 042 DE 16 DE ABRIL DE 2014. - DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC REFERENTE ÀS CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO.".

⁵ De relatoria do Ilmº. Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca, e que foi aberto contra as Concessionárias CEG e CEG Rio.



abarcando, pois, as chamadas via celulares. Essa, aliás, a razão pela qual a Concessionária CEG não deve ser penalizada nos presentes autos com relação à reclamação efetuada pelo usuário, porquanto não violada norma legal ou regulamentar do serviço, nos termos do que dispõe o Instrumento Concessivo.

Nada obstante, considerando o estudo acostado pela CEG aos presentes autos, o qual exibiu estimativas de custos para a adequação do Call Center a fim de contemplar as ligações de telefonia móvel, e levando-se em conta a bem lembrada Cláusula Quarta do Instrumento Concessivo pela Procuradoria da AGENERSA, entendo que o mencionado Decreto Federal deve ser interpretado de forma ampla, o que faz com que, a partir de agora, esta Agência determine à Concessionária CEG que implemente, em prazo razoável, serviço de atendimento telefônico gratuito quando as ligações para o seu Call Center forem provenientes de telefones móveis, ressaltando-se que a fixação desse sistema não será complexa para a Concessionária, porquanto a CEG já detém, para as chamadas de emergência, serviço gratuito quando as ligações forem realizadas através de celulares. É o que dispõe a Instrução Normativa AGENERSA CODIR N.º 039/2013, em anexo.

Extrai-se da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão⁶ que a Concessionária deve manter-se atualizada no intuito de prestar um serviço adequado, depreendendo-se daí que, hodiernamente, e em acompanhamento à evolução tecnológica, um serviço efetivo e de qualidade deve abranger reclamações que possam ser realizadas também por telefones móveis. Até porque, conforme registrou a CAPEP durante a instrução processual e após análise quanto à estimativa de custos apresentada pela CEG, a adoção da gratuidade para as chamadas realizadas por celulares para o Call Center "(...) em nada altera os custos da Concessionária em virtude das compensações de redução de

⁶ CLÁUSULA QUARTA- OBRIGACÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.



custos que podem ser obtidas pela mesma", sendo que, se existir variação e eventual impacto, a Câmara Técnica entende que esses deverão ser estudados por ocasião da próxima Revisão Quinquenal da CEG.

Observem que a CAPEI dá como certa a ocorrência de compensações que podem ser obtidas pela CEG para a redução de custos com as ligações gratuitas provenientes de celulares. Ademais, o levantamento efetuado pela Concessionária e os valores nele indicados apontam risível impacto no Instrumento Concessivo, valendo ser registrado que, por óbvio, o que deve ser considerada é mesmo uma estimativa de custos, já que o verdadeiro impacto, se ocorrer, se dará e será avaliado com a efetiva implementação do serviço, levando-se à conta da próxima revisão quinquenal da Concessionária eventuais desequilíbrios com a fixação da gratuidade para as ligações efetuadas por meio de telefones móveis.

Assim, atentando-se a todo o exposto e considerando que, a partir do presente voto, a gratuidade deve ser interpretada de forma ampla, entendo que a Concessionária CEG deverá implementar, de imediato, serviço de atendimento telefônico gratuito que abarque as ligações realizadas ao Call Center da Concessionária por meio de aparelhos móveis. Tal obrigação, é certo, acarretaria a alteração do *caput* do art. 3º da Instrução Normativa nº. 042/2014, a qual é aplicada às Concessionárias CEG e CEG Rio. No entanto, o presente processo foi analisado tendo como parte apenas a Concessionária CEG, de modo que, sem prejuízo da abertura de processo regulatório contra a CEG Rio em que se analise estimativa de custos com o fito de implementar a gratuidade como discutida neste voto, deverá ser alterada, por normativa de mesma hierarquia e como será proposto, a mencionada Instrução Normativa.

Posto isso, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º. Considerar que a Concessionária CEG não violou o Contrato de Concessão no que tange aos fatos narrados pelo usuário na ocorrência nº. 2015/004684,



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

uma vez que a vigente IN CODIR n.º 042/2014 fixou, em observância ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, a gratuidade de chamadas apenas para as ligações provenientes de telefones fixos;

Art. 2.º. Determinar, conforme fundamentação constante no voto, que a Concessionária CEG implemente, de imediato, serviço de atendimento telefônico gratuito que contemple a realização de ligações para o Call Center da Concessionária CEG por meio de telefones móveis;

Art. 3.º. Aprovar Instrução Normativa a fim de dar nova redação ao art. 3.º da Instrução Normativa CODIR N.º 042, de 16 de abril de 2014;

Art. 4.º. Determinar que, após a efetiva implementação do serviço de que trata o art. 2.º, eventuais impactos no Instrumento Concessivo sejam levados à conta da próxima revisão quinquenal da Concessionária CEG;

Art. 5.º. Determinar que, tal como ocorreu nos presentes autos, a SECEX proceda à abertura de processo regulatório para os estudos, em relação à Concessionária CEG Rio, acerca dos possíveis impactos da matéria no equilíbrio do Contrato de Concessão.

Assim voto.

ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro – Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR N.º 042

16 DE ABRIL DE 2014.

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC REFERENTE ÀS CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO.

O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.245/2009 e Deliberação AGENERSA nº 1977/14.

CONSIDERANDO as determinações da Portaria AGENERSA nº. 243, de 18 de abril de 2012;

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Art. 1.º. Aprovar procedimentos a serem adotados pelas Concessionárias CEG e CEG RIO sobre o serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor.

Art. 2.º. Para os fins desta Instrução Normativa, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação desta Instrução Normativa a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

**CAPÍTULO II
DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO**

Art. 3.º. As ligações para o SAC serão gratuitas quando oriundas de telefones fixos dentro da respectiva área de concessão e o atendimento das solicitações e demandas não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4.º. O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º O tempo médio de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de 60 (sessenta) segundos.

Art. 5º. O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º. O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º. O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que ofereça, em conjunto com as Concessionárias CEG e CEG RIO, serviços de distribuição de gás canalizado, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

CAPÍTULO III DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10º. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação deverá ser efetivada imediatamente para o setor responsável que resolverá em até 60 (sessenta) segundos.

§ 2º Os casos de reclamação e cancelamento de serviço serão prontamente atendidos pelo SAC.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11º. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12º. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13º. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14º. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15º. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16º. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas úteis, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

CAPÍTULO V DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 17º. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo classificado para cada demanda.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

CAPÍTULO VI DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 18º. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19º. A inobservância das condutas descritas nesta Instrução Normativa ensejará aplicação das sanções previstas nos Contratos de Concessão e Instrução Normativa CODIR 001/2007.

Serviço Público Escalva

Processo nº E-12/2013/43 ¹²⁰¹⁵

Data 30/05/2015 ^{18.113}

Rubrica *Deleg.* ^{17-414, 754-5}

Art. 20º. Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas na aplicação desta Instrução Normativa serão resolvidos pelo Conselho-Diretor.

Art. 21º. Esta Instrução Normativa entrará em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação no Diário Oficial, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, de abril de 2014.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Mocyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Processo nº 114
 Data 11/04/2013
 Rubrica: Rio de Janeiro + 84.1.3

AGENERSA

Associação **ABAR**

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

Alar em áreas atendidas pelo sistema público de poder regulatório a prestação adequada do serviço público de saneamento. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população do Estado do Rio de Janeiro, por meio de constante aperfeiçoamento das atividades de energia e saneamento e das atividades regulatórias.

Visão

Valores

Comprometidos com a regulamentação. Baseados em princípios éticos e em valores de transparência, integridade e honestidade. Responsáveis e comprometidos com o bem comum. Respeitamos a diversidade e promovemos a inclusão social. Respeitamos a sustentabilidade das atividades regulatórias, saneamento e energia.

Acesso Rápido

- Deliberações
- Consultas Públicas
- Distribuição
- Lei 5.911
- ANEEL
- Lei 6.043/2008
- Serviços e Informações

Regulatório

- **Planeta Brasil**
- **AGENERSA**
- **HISTÓRIA**
- **Palavra do Presidente**
- **Estado de**
- **Funçãoamento**
- **Regulatório Interno**
- **Atas, Atas e Atas**
- **Resoluções**
- **Portaria**
- **Instrução Normativa**
- **Estatuto**
- **Estatuto Corporativo**
- **Atribuições**
- **Consultorias**
- **Carta de Serviços**
- **Serviços**
- **Cartas de Serviços**
- **Mapa do Site**
- **Resoluções**
- **Serviços Regulatórios**
- **Equipe do Consumidor**
- **Glossário**
- **Legislação e Normas**

Institucional

- **Imprensa**
- **Links**
- **Mapa do Site**

Administrativo

- **Compras e Licitações**
- **Webmail**
- **Consulta Processos**

Fonte : A AGENERSA - Atas Internas - Instrução Normativa - INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº. 039

INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº. 039

INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº. 039 DE 08 DE ABRIL DE 2013.

REGULAMENTA O SERVIÇO DE TELE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA AO CONSUMIDOR DA CEG E CEG RIO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGENCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o decidido na reunião interna realizada em 08/04/2013, por unanimidade.

RESOLVE:

Art. 1º - A implantação da Central de Telem Atendimento - SAC - 0800 024 0197 (atendimento de emergência) disponibilizará atendimento telefônico com as seguintes características:

- gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
 - atendimento até o segundo toque de chamada;
 - acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação; e
 - estar disponível todos os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.
- Art. 2º - É permitida às distribuidoras a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Auditiva - URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

- atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;
- o menu principal deve apresentar suas opções ao contato direto com o atendente;
- o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para contato direto com o atendente deve ser de, no máximo, 60 (sessenta) segundos;
- será facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis;
- o menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção contato direto com o atendente, e
- o tempo máximo para o contato direto com o atendente somente poderá ultrapassar o estabelecido no subitem (III), nos casos de atendimentos emergenciais de abrangência sistêmica, assim considerados aqueles que, por sua própria natureza, impliquem a interrupção do fornecimento do serviço de distribuição de gás canalizado a um grande número de consumidores, ocasionando elevada concentração de chamadas, nos termos de regulação setorial.

Art. 3º - Deverão ser emitidos relatórios trimestrais da qualidade de atendimento do SAC, contendo as seguintes informações:

dia do atendimento, total de chamadas atendidas, número de chamadas atendidas dentro do prazo de 60 (sessenta) segundos estabelecido, número de chamadas atendidas fora do prazo de 60 (sessenta) segundos estabelecido; conforme tabela abaixo:

Relatório da Qualidade de Atendimento do SAC de Emergência

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/03/1413

1/2013

Data 30/05/2013

Fol. 115

Rubrica *RLS* 10.449 789.5

Data	Número de chamadas para SAC - Emergência	Número de Chamadas atendidas dentro do prazo de 60 segundos	Número de Chamadas atendidas fora do prazo de 60 segundos

Art. 4º - Os relatórios citados no Art 3º, devem ser entregues na AGENERSA, no décimo dia útil a contar do fim de cada trimestre.

Art. 5º - Caberá a OUVODORIA da AGENERSA analisar os dados dos relatórios. Nos trimestres que apresentarem desvio de mais de 2% dos atendimentos fora do prazo estabelecido, deverão ser abertos processos específicos no âmbito da AGENERSA.

Art. 6º - Esta Instrução Normativa entrará em vigor, após a sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2013

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira

Conselheiro



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2855

DE 31 de Março de 2016

**OBRIGATORIEDADE DO CALL CENTER
DAS CONCESSIONÁRIAS DE RECEBER
LIGAÇÕES SEM CUSTOS - ESTUDOS
ACERCA DOS POSSÍVEIS IMPACTOS
DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO DO
CONTRATO DE CONCESSÃO.
OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA Nº.
2015/004684. - CONCESSIONÁRIA CEG**

**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 E-
12/003/413/2015, por unanimidade,**

DELIBERA:

Art. 1º. - Considerar que a Concessionária CEG não violou o Contrato de Concessão no que tange aos fatos narrados pelo usuário na ocorrência nº. 2015/004684, uma vez que a vigente IN CODIR nº. 042/2014 fixou, em observância ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, a gratuidade de chamadas apenas para as ligações provenientes de telefones fixos;

Art. 2º. - Determinar, conforme fundamentação constante no voto, que a Concessionária CEG implemente, de imediato, serviço de atendimento telefônico gratuito que contemple a realização de ligações para o Call Center da Concessionária CEG por meio de telefones móveis;

Art. 3º. - Aprovar Instrução Normativa a fim de dar nova redação ao art. 3º da Instrução Normativa CODIR Nº. 042, de 16 de abril de 2014;

Art. 4º. - Determinar que, após a efetiva implementação do serviço de que trata o art. 2º, eventuais impactos no Instrumento Concessivo sejam levados à conta da próxima revisão quinzenal da Concessionária CEG;

Processo nº E-12/003/413/2015

Data 30.09.15 às 11h

4414789-9



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

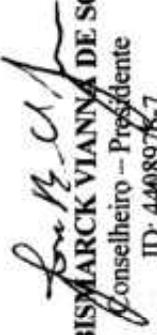
SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

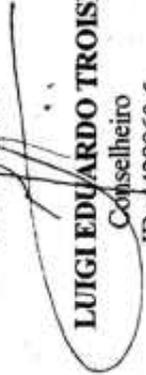
Processo nº E-12/003/413 / 2015
Data 30 09 15
Página 117
4414789-9

Art. 5º - Determinar que, tal como ocorreu nos presentes autos, a SECEX proceda à abertura de processo regulatório para os estudos, em relação à Concessionária CEG Rio, acerca dos possíveis impactos da matéria no equilíbrio do Contrato de Concessão

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de Março de 2016.


OSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro – Presidente
ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
ID: 4429960-5


SILYCIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro – Relator
ID: 4408294-0