



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-12/020.211/2011

Data 11/05/11 Fls.: 344

Rubrica: L 13666566

Processo nº.: E-12/020.211/2011
Autuação: 11/05/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Relatório de ocorrências no sistema da Ouvidoria com mais de 30 dias sem solução.
Sessão Regulatória: 31 de agosto de 2016

RELATÓRIO

Trata-se de analisar o cumprimento da Deliberação AGENERSA nº. 2080/14ⁱ, de 26/05/14, integrada pela Deliberação AGENERSA nº. 2462/15ⁱⁱ, de 31/03/15, devidamente publicadas no Diário Oficial do Estado em 16/06/14 e 15/04/15, respectivamente.

Em síntese, o Conselho-Diretor desta Agência aplicou a Concessionária CEG penalidades de advertências e multas, devido ao apurado nas ocorrências e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Determinou, também, que a Concessionária buscasse contatar o cliente da ocorrência nº. 501382, de forma a solucionar a única pendência existente nos autos de forma satisfatória, no prazo de 30 (trinta) dias, com a consequente comprovação nos autos do aceite da CAENE.

Para cumprimento das penalidades de advertências e multas foram instaurados processos, conforme despacho da SECEX de fls. 247.

Numero do Processo	Interessado	Assunto
E-12/003/367/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/368/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/369/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/370/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/371/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/372/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/373/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/374/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/375/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Multa.
E-12/003/376/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Advertência.
E-12/003/377/2014	CEG	Auto de Infracao. Penalidade de Advertência.



Através da carta DIJUR-E-2187/14, de 12/12/14, a Concessionária informa que "(...) a atual fase sobre o cumprimento ao Art. 15º da Deliberação AGENERSA nº. 2080/14 de 26/05/2014, que determinou que a Concessionária estabelecesse contato com o cliente que registrou a ocorrência nº. 501382, a fim de solucionar uma possível pendência. (...) Objetivando o cumprimento da determinação em espeque a Concessionária encaminhou as correspondências DIJUR-1486/14 e DIJUR-E 1747/14 para apresentação das informações suscitadas".

Acrescenta a Concessionária que "(...) A CAENE manifestou-se (...) informando que a Companhia não acostou aos autos documentos comprobatórios de cumprimento ao Art. 15º da Deliberação AGENERSA nº 2080/14. (...) Nesta mesma toada a Procuradoria se manifestou às fls. 250 no mesmo sentido (...)".

Registra a CEG que "(...) Através da correspondência DIJUR-E 1486/14 a Concessionária apresentou, segundo informações do marido da cliente Sr. Luiz Bisoni, que um técnico esteve no local e informou que as instalações estavam aptas, não necessitando efetuar a troca do aquecedor. (...) Cumpre ressaltar que restou-se ignorado por esta AGENERSA a disponibilização por parte da Concessionária para eventual reunião de conciliatória, que busca, desta forma, envidar ainda mais seus esforços para satisfação de seus clientes e com a prestação do serviço público adequado".

Por fim, assevera a CEG que "(...) Neste esteio, aproveitamos o ensejo para anexar à correspondência OFEGAN 220/2014, encaminhada a cliente, onde a Concessionária se coloca a disposição a fim de solucionar eventuais necessidades da mesma, onde, far-se-á a devida juntada do AR em momento oportuno".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência ofereceu seu parecer, em síntese, registrando que "(...) Em atenção ao email desta CAENE, de 29/06/15, (...) solicitando informar quanto ao cumprimento do Artigo 15º da Deliberação AGENERSA Nº2080/2014, a Concessionária respondeu através do email, de 30/06/15, (...) Através dessa DIJUR-E-2187/14, a Concessionária indica que já foi apresentado o cumprimento do artigo 15º da Deliberação acima citada".



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-12/020.211/2011

Data 11/05/11 Fls.: 346

Rubrica: S 43666566

Cita a CAENE que "(...) Em resposta ao email da Ouvidoria desta AGENERSA, (...) o cliente após tomar conhecimento da Deliberação AGENERSA Nº 2080/2014, informa que sua reclamação com relação aos serviços prestados pela Concessionária CEG não foi atendida, em nenhum momento a CEG demonstrou interesse em responder aos seus questionamentos. (...) Em vista de ainda haver pendências entre o cliente e à Concessionária, vimos sugerir respeitosamente a esse CODIR, seja realizada reunião de conciliação entre as partes envolvidas e representante desta AGENERSA".

Autos encaminhados à CAENE, em 05/08/15, por minha assessoria para que aquela Câmara Técnica busque solucionar a pendência existente através de uma encontro entre as partes, visando intermediar uma solução para o desfecho satisfatória da ocorrência 501382 em aberto.

Juntado aos autos a Ata de Reunião assinada pelas partes, onde fica acordado que a Concessionária enviaria uma carta ao cliente informando que o aparelho seria retirado para teste no laboratório da CEG, certificado pelo INMETRO, a fim de aferir se o modelo de equipamento instalado em sua residência pode ou não ser utilizado com chaminé de 3 polegadas e também "(...) se comprometeu a agendar com o cliente que essa retirada seja realizada em hora e data de sua preferência, e que seria necessário instalar um equipamento de aquecimento de água de exaustão mecânica para uso provisório, para o período em que o equipamento estará em teste na CEG. (...) Ficou acertado também que o teste do equipamento no laboratório da CEG será acompanhado por técnico da CAENE e pelo Usuário, se este assim desejar. (...) Além disso, o Sr. Luis relatou ainda que não teve acesso ao laudo realizado em sua residência no dia 30/07/2010, e que gostaria de receber cópia do mesmo. Comprometeu-se a CEG, mesmo no prazo limite pela lei de guarda de 5 anos, a tentar localizar o citado documento e entregar ao solicitante".

Através de diversos despachos, a CAENE dá conhecimento do status do processo à assessoria do gabinete, informando das mensagens, via e-mail, encaminhadas à CEG solicitando informações a respeito da evolução do agendamento da visita com o cliente é, em resposta, relata não ter a Concessionária recebido qualquer contato.

Em 21/03/16, foi expedido o ofício AGENERSA/CAENE nº. 009/16 à Concessionária, informando que "(...) aguarda agendamento da retirada do equipamento, face ao tempo decorrido, para que possa ser dado cumprimento ao Artigo 15º da citada Deliberação".



Correspondência da Concessionária CEG, DIJUR-E-326/16, de 23/03/16, informando que *"(...) desde a reunião realizada nesta AGENERSA, em agosto/15, onde foi firmada uma Ata, nesta foi acordada que faríamos os testes no equipamento e que dependeria da confirmação de agendamento do cliente para tal, sendo que este contato se daria por telefone e carta, sendo os dois realizados e não respondidos. (...) Diante da demora do cliente, onde esse não entrou em contato com a concessionária, mesmo tendo sido acordado em reunião nesta AGENERSA, a Concessionária adotou uma medida proativa, enviou-lhe uma carta registrada e apresentada a esta CAENE, documentando o fato, essa ação após tentativa de contato telefônico frustrado, onde solicitamos que o cliente entrasse em contato para que pudéssemos realizar os devidos testes necessários para sanar quaisquer dúvidas".*

Esclarece a CEG que *"(...) desde agosto/15, mantivemos contato com essa Câmara Técnica de Energia, mantendo-a informada dos procedimentos adotados mesmo não tendo sido acordado e, na falta de contato do cliente, deduzimos que este não se mostrou com interesse em realizar qualquer teste e, se tratando de um equipamento interno e não do ativo da concessionária, não podemos agendar data ou nos posicionar sobre um equipamento particular, estando esse dentro do imóvel, cabendo ao interessado agendar, devido que a concessionária, não mediu esforços para solucionar os questionamentos do cliente e cumpriu com o disposto em Ata".*

Conclui a Concessionária que *"(...) Assim de acordo com os fatos expostos nos autos e comprovações de tentativas de contato com o cliente e, sendo este o único que poderá agendar tal procedimento, por ser algo de sua propriedade, a concessionária, entende que sua obrigação se deu como cumprida quando fez as tentativas de contato e se colocou a disposição, desde o comparecimento da reunião quanto à realização de qualquer teste em seu laboratório".*

Despacho da CAENE, esclarecendo que *"(...) Em vista do acima exposto, apesar de todas as diversas tratativas da Concessionária junto ao cliente, sem êxito, para agendamento e a realização do serviço de retirada do equipamento, para realização de Teste no Laboratório da Concessionária, concluímos que a Concessionária não teve culpabilidade pela não realização do serviço".*

[Assinatura]



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-12/020.211/2011
Data 11/05/11 Fls.: 348
Assinatura 43666566

Em 09/06/16, a Procuradoria, em atendimento à solicitação da minha assessoria, informa que restou por se resolver o art. 15º da Deliberação AGENERSA nº 2080/2014, que "(...) analisando tal determinação, verificamos que, conforme documentação disposta nos autos com referência à consecução desse artigo, concluímos que a Concessionária CEG não teve culpabilidade pela não realização do serviço e assim, corroboramos com o parecer da CAENE de fls. 222/223".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) De fato, após diversos procedimentos, incluindo-se a reunião que contou com a presença do cliente, (...) e onde ficou acertada a retirada do equipamento para teste no laboratório da Delegatária, cumpre-nos ressaltar que tal acordo não se consumou por falta de interesse do usuário. (...) Assim, verificamos que razão cabe à Concessionária CEG, que registrou tal fato em sua carta de fls. 318/319, corroborado pela Câmara de Energia em seu parecer de fls. 322/323. (...) Por fim, entendemos que a CAENE envidou os esforços necessários para dar cabo ao dispositivo deliberativo, que não se consumou por desinteresse do cliente, conforme documentação disposta nos autos".

Conclui que "(...) Portanto, após as considerações acima transcritas, e, corroborando com o parecer da CAENE (...), somos pela continuidade do administrativo para que se ultimem os procedimentos dispostos na Deliberação AGENERSA nº.2080 de 26 de maio de 2014, e posteriormente, seja encerrado/arquivado o processo administrativo em esboço".

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 40/2016, a Concessionária, através da DIJUR-E-715/16, reitera seus argumentos já expostos nos autos, no sentido de que a obrigação se deu como cumprida quando fez as tentativas de contato e se colocou a disposição para solucioná-la de forma satisfatória.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

- DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2080

DE 26 DE MAIO DE 2014.

CONCESSIONÁRIA CEG – RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS SEM SOLUÇÃO.
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-12/020.211/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 513843.



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-12/020.211/2011

Data 11/05/11 Fls.: 349

Rubrica: 43666566

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520315**.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, inciso III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 519645**.

Art.4º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520618**.

Art.5º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520569**.

Art.6º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520872**.

Art.7º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 501382**.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520122**.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520437**.

Art.10º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas penalidades de multa.

Art.11º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.

Art.12º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.

Art.13º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência em todas as ocorrências, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa n.º 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Art.14º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art.15º - Determinar que a Concessionária CEG busque contatar o cliente da ocorrência **501382**, de forma a solucionar a pendência existente de forma satisfatória, no prazo de 30 (trinta) dias, com a consequente comprovação nos autos do aceite da CAENE.

Art.16º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro-Relator; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro.

ii - **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2462**

DE 31 DE MARÇO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS SEM SOLUÇÃO. 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-12/020.211/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Recorrente em face da Deliberação AGENERSA nº 2080/2014 de 26/05/2014, por tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

Art.2º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - 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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.211/2011

Data 11/05/11 Fls.: 350

Rubrica: 43666566

Processo nº.: E-12/020.211/2011
Autuação: 11/05/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Relatório de ocorrências no sistema da Ouvidoria com mais de 30 dias sem solução.
Sessão Regulatória: 31 de agosto de 2016

VOTO

Trata-se de analisar o cumprimento da Deliberação AGENERSA nº. 2080/14ⁱ, de 26/05/14, integrada pela Deliberação AGENERSA nº. 2462/15ⁱⁱ, de 31/03/15, devidamente publicadas no Diário Oficial do Estado em 16/06/14 e 15/04/15, respectivamente.

Em síntese, o Conselho-Diretor desta Agência aplicou a Concessionária CEG penalidades de advertências e multas, devido ao apurado nas ocorrências e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Determinou, também, por meio do art. 15º da Deliberação AGENERSA nº. 2080/14, que a Concessionária buscasse contatar o cliente da ocorrência nº. 501382, de forma a solucionar a única pendência existente nos autos de forma satisfatória, no prazo de 30 (trinta) dias, com a consequente comprovação nos autos do aceite da CAENE.

Para cumprimento das penalidades de advertências e multas foram instaurados os respectivos autos de infração para a execução das mesmas. Quanto à determinação pendente, na qual visa o contato da companhia com o cliente com objetivo de solucionar a ocorrência, constam nos autos correspondências enviadas pela Concessionária.

Visando o desfecho satisfatório da ocorrência em aberto, foi solicitado à CAENE promover um encontro entre as partes, visando intermediar uma solução.

Assim, na reunião realizada nesta Agência, com a presença das partes envolvidas e da CAENE, ficou acordado que a Concessionária enviaria uma carta ao cliente informando que o aparelho seria retirado para teste no laboratório da CEG, certificado pelo INMETRO, a fim de aferir se o modelo de equipamento instalado em sua residência pode ou não ser utilizado com chaminé de 3 polegadas.



Ademais, conforme ata, "(...) se comprometeu a agendar com o cliente que essa retirada seja realizada em hora e data de sua preferência, e que seria necessário instalar um equipamento de aquecimento de água de exaustão mecânica para uso provisório, para o período em que o equipamento estará em teste na CEG. (...) Ficou acertado também que o teste do equipamento no laboratório da CEG será acompanhado por técnico da CAENE e pelo Usuário, se este assim desejar".

Conforme informações e documentos juntados pela Concessionária, o cliente não entrou em contato para agendar a retirada do aparelho, mesmo após a correspondência enviada pela companhia.

A CAENE, corroborando com o despacho da Procuradoria, salienta que a Concessionária não teve culpabilidade pela não realização do serviço, em razão das diversas tratativas junto ao cliente, sem êxito, para agendamento e a realização do serviço de retirada do equipamento para realização de Teste no Laboratório da Concessionária.

Pelos documentos e pronunciamentos constantes no processo, entendo que foram envidados os esforços necessários para dar cabo ao dispositivo deliberativo, que não se consumou por desinteresse do cliente.

Desta forma, acompanho os órgãos técnicos desta Casa e proponho ao Conselho-Diretor:

I - Considerar atendida a Deliberação AGENERSA nº. 2080/14.

II- Encerrar o presente processo.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2080

DE 26 DE MAIO DE 2014.

CONCESSIONÁRIA CEG – RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS SEM SOLUÇÃO.
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-12/020.211/2011, por unanimidade,

DELIBERA:



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-12/020.211/2011

Data 11/05/11 Fls.: 352

Rubrica: 23666566

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 513843**.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520315**.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, inciso III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 519645**.

Art.4º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520618**.

Art.5º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520569**.

Art.6º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520872**.

Art.7º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 501382**.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520122**.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520437**.

Art.10º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, para os casos nos quais foram aplicadas penalidades de multa.

Art.11º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.

Art.12º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 520555**.

Art.13º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência em todas as ocorrências, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa n.º 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Art.14º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art.15º - Determinar que a Concessionária CEG busque contatar o cliente da ocorrência **501382**, de forma a solucionar a pendência existente de forma satisfatória, no prazo de 30 (trinta) dias, com a consequente comprovação nos autos do aceite da CAENE.

Art.16º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro-Relator; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro.

ii - **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2462**

DE 31 DE MARÇO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS SEM SOLUÇÃO. 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-12/020.211/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Recorrente em face da Deliberação AGENERSA nº 2080/2014 de 26/05/2014, por tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

Art.2º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - 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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2959, DE 31 DE AGOSTO DE 2016.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.211/2011

Data 11/05/11 Fls.: 353

Rubrica: 43666565

CONCESSIONÁRIA CEG – RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NO SISTEMA DA OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS SEM SOLUÇÃO.

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-12/020.211/2011, por unanimidade,

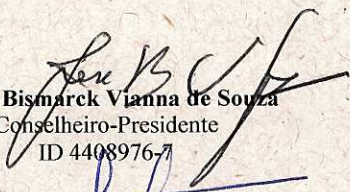
DELIBERA:

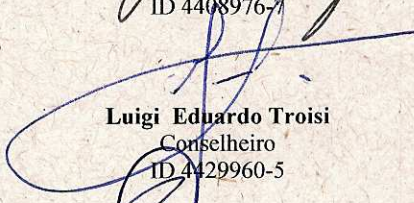
Art.1º - Considerar atendida a Deliberação AGENERSA nº. 2080/2014.

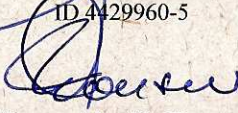
Art.2º - Encerrar o presente processo.

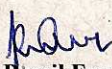
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2016.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8