



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/40 / 2016

Data 06 / 01 / 2016 Fs. 174

Rubrica:

Carol Bastos
Assessoria Jurídica
Assessoria Jurídica

Processo nº : E-12/003/040/2016
Data de autuação: 06/01/2016
Concessionária: CEG e CEG Rio
Assunto: Agência de Atendimento aos Usuários. Serviço Prestados pelas Concessionárias em suas Lojas de Atendimento.
Sessão Regulatória: 30 de julho de 2019.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em decorrência da Deliberação AGENERSA nº 1509/2013, com vistas a avaliar os serviços prestados nas agências de atendimento das Concessionárias CEG e CEG Rio.

Consta às fls. 06 cópia da Resolução CODIR nº 520/2016, onde pode ser constatada a distribuição do feito à relatoria deste Gabinete.

Os autos são encaminhados à CAENE para instrução¹ que, em conjunto com a Ouvidoria da AGENERSA apresenta cronograma de visitas para o ano de 2016². Instadas a se manifestarem, as Concessionárias não se opuseram ao cronograma apresentado³.

Consta às fls. 26/69 relatório detalhado, datado de 18/05/2017, das visitas conjuntas Ouvidoria-CAENE, “a todas as agência (exclusivas das Concessionárias) e postos de atendimento (Rio Poupa Tempo) da CEG/CEG Rio”. As Concessionária se manifestam informando que esses procedimentos “irão auxiliar na avaliação e adequação das lojas às conformidades legais e melhor atendimento aos clientes”⁴.

A Procuradoria da AGENERSA “sugere que a CAENE apresente manifestação conclusiva acerca das informações obtidas em conjunto com a Ouvidoria”⁵. Ao que a Câmara Técnica⁶ responde apontando ajustes a serem realizados em 5 agências. Nesse sentido, as delegatárias informam que estão tomando as devidas providências⁷.

¹ Fls. 07.

² Fls. 08/11.

³ Fls. 16/21.

⁴ Fls. 75.

⁵ Fls. 77/78.

⁶ Fls. 79.

⁷ Fls. 85.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/40/2016

Data 06/01/2016 Fls. 175

Rubrica:

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA aponta⁸ a inexistência de documentos comprobatórios de que foram realizados os ajustes apontados pela CAENE e Ouvidoria.

Em nova visita a Ouvidoria apontou a realização vários dos ajustes necessários. Restando pendentes, conforme bem aponta a Procuradoria da AGENERSA, a instalação de painéis nas lojas da Barra da Tijuca e Copacabana⁹.

As Concessionárias¹⁰ se manifestam pontualmente sobre todos os ajustes realizados, apresentando documentação comprobatória e esclarecendo que a instalação de painéis para senha “*estão em andamento, e que o prazo previsto para finalização é junho/2018*”. Em parecer de julho/2018, a Procuradoria¹¹ da AGENERSA aponta a necessidade de aferição do cumprimento da referida pendência.

A Ouvidoria da AGENERSA informou que “*a instalação e operacionalização do sistema nas Agências e Atendimento Ceg da Barra da Tijuca e de Copacabana (prevista para junho/2018), entendo pode ser efetuada até o final do corrente ano, em atendimento ao proposto no Processo E-12/003.080.2018*”. A Procuradoria recomenda que seja realizada nova vistoria.

Em 26/12/2018, a Ouvidoria da AGENERSA¹² informa que realizou vistoria “*nas Agências de Copacabana e Barra da Tijuca, quando pude verificar que o novo sistema de senhas com Paineleletrônico está funcionando perfeitamente*”. Juntou fotos das referidas Agências.

Instadas a se manifestarem, as Concessionárias pugnam pelo encerramento do presente Processo.

A Procuradoria da AGENERSA¹³ constata que “*da análise dos autos, verificou-se que a Ouvidoria e a CAENE cumpriram com o previsto na Deliberação AGENERSA nº 1509/2013, que determinou avaliação anual quanto ao serviço nas agências de atendimento das Concessionárias CEG e CEG Rio*”; e que “*constam nos autos as devidas comprovações, por parte da CEG e CEG Rio, de que foram adotadas as considerações [apontadas pela CAENE e Ouvidoria da AGENERSA]*”. Entende que “*os atos administrativos pendentes ao feito foram exauridos, não restando mais demandas a serem praticadas*” e sugere o encerramento e arquivamento do feito.

⁸ Fls. 90.

⁹ Fls. 91/92.

¹⁰ Fls. 100/139.

¹¹ Fls. 142.

¹² Fls. 153/156.

¹³ Fls. 165/167.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/40/2016

Data 06/01/2016 Fls. 176

Rubrica:

Em razões finais as Concessionárias corroboram com o Parecer da Procuradoria da AGENERSA.

É o relatório.

Luigi Troisi

Conselheiro Presidente-Relator

Processo nº : E-12/003/040/2016
Data de autuação: 06/01/2016
Concessionária: CEG e CEG Rio
Assunto: Agência de Atendimento aos Usuários. Serviço Prestado pelas Concessionárias em suas Lojas de Atendimento.
Sessão Regulatória: 30 de julho de 2019.

VOTO

Trata-se de processo instaurado em decorrência da Deliberação AGENERSA nº 1509/2013, com vistas a avaliar os serviços prestados nas agências de atendimento das Concessionárias CEG e CEG Rio.

Os autos são encaminhados à CAENE para instrução¹ que, em conjunto com a Ouvidoria da AGENERSA apresenta cronograma de visitas para o ano de 2016² e respectivo relatório detalhado, “a todas as agência (exclusivas das Concessionárias) e postos de atendimento (Rio Poupa Tempo) da CEG/CEG Rio”. A Câmara Técnica³ apontando ajustes a serem realizados em 5 agências. Nesse sentido, as delegatárias informam que estão tomando as devidas providências⁴.

Em nova visita realizada pela Ouvidoria, pode ser constatada a realização vários dos ajustes necessários. Restando pendentes, conforme bem aponta a Procuradoria da AGENERSA, a instalação de painéis nas lojas da Barra da Tijuca e Copacabana⁵.

As Concessionárias⁶ se manifestam pontualmente sobre todos os ajustes realizados, apresentando documentação comprobatória e esclarecendo que a instalação de painéis para senha “estão em andamento, e que o prazo previsto para finalização é junho/2018”.

¹ Fls. 07.

² Fls. 08/11.

³ Fls. 79.

⁴ Fls. 85.

⁵ Fls. 91/92.

⁶ Fls. 100/139.

Em 26/12/2018 a Ouvidoria da AGENERSA⁷ informa que realizou vistoria “nas Agências de Copacabana e Barra da Tijuca, quando pude verificar que o novo sistema de senhas com Painel Eletrônico está funcionando perfeitamente”. Juntou fotos das referidas Agências.

Instadas a se manifestarem, as Concessionárias pugnam pelo encerramento do presente Processo.

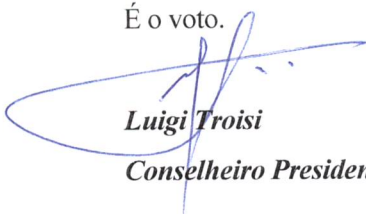
A Procuradoria da AGENERSA⁸ constata que “da análise dos autos, verificou-se que a Ouvidoria e a CAENE cumpriram com o previsto na Deliberação AGENERSA nº 1509/2013, que determinou avaliação anual quanto ao serviço nas agências de atendimento das Concessionárias CEG e CEG Rio”; e que “constam nos autos as devidas comprovações, por parte da CEG e CEG Rio, de que foram adotadas as considerações [apontadas pela CAENE e Ouvidoria da AGENERSA]”. Entende que “os atos administrativos pendentes ao feito foram exauridos, não restando mais demandas a serem praticadas” e sugere o encerramento e arquivamento do feito.

Em razões finais as Concessionárias corroboram com o Parecer da Procuradoria da AGENERSA.

Após análise dos autos, corroboro com os pareceres da CAENE, Ouvidoria e Procuradoria da AGENERSA de que os ajustes apontados foram cumpridos pelas Concessionárias e, por essa razão proponho ao Conselho Diretor:

- Pelo que consta dos autos, considerar que as Concessionárias CEG e CEG Rio implementaram os ajustes apontados pela CAENE e Ouvidoria da AGENERSA e que, durante o ano de 2016, prestaram serviços satisfatórios nas lojas e postos de atendimento.
- Encerrar o presente processo.

É o voto.



Luigi Troisi

Conselheiro Presidente-Relator

⁷ Fls. 153/156.

⁸ Fls. 165/167.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/40/2016

Data 06/01/2016 Fls. 179

Rubrica:

Carol Bastos Reis
Assessoria de Comunicação
Assessoria de Comunicação
Assessoria de Comunicação

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3892, DE 30 DE JULHO DE 2019.

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - Agência de Atendimento aos Usuários. Serviço Prestado pelas Concessionárias em suas Lojas de Atendimento.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/40/2016, por unanimidade,

DELIBERA:

- Art. 1º Pelo que consta dos autos, considerar que as Concessionárias CEG e CEG Rio implementaram os ajustes apontados pela CAENE e Ouvidoria da AGENERSA e que, durante o ano de 2016, prestaram serviços satisfatórios nas lojas e postos de atendimento.
- Art. 2º Encerrar o presente processo.
- Art. 3º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2019.

LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro Presidente-Relator
ID 44299605

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro
ID 05546885