



Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.449/2010

Data 17/11/10 Fls.: 335

Rubrica: CMY.50201247

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2000

DE 27 DE MARÇO DE 2014.

Concessionária CEG - Ocorrência n.º 517827.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.449/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

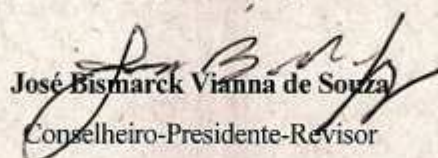
Art. 1º - Alterar o artigo 3º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 809/2011, para constar:

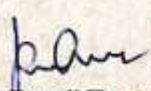
"Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazo para Atendimento, Item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, Letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residências e comerciais por ela comercializados, que se encontram dentro do prazo de garantia."

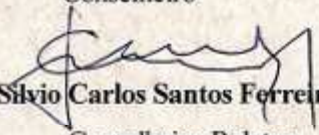
Art. 2º - Determinar que a CAENE acompanhe o cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 809, de 28/07/2011, pela Concessionária CEG, emitindo relatório no prazo 30 (trinta) dias após a publicação desta Deliberação.

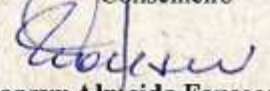
Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de março de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Revisor


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro



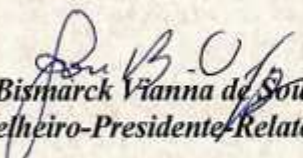
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.449/2010
Data 17/11/10 Fls.: 334
Rubrica: Cuy-50201247.

- Determinar que a CAENE acompanhe o cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 809, de 28/07/2011, pela Concessionária CEG, emitindo relatório no prazo 30 (trinta) dias após a publicação desta Deliberação.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



prestação do serviço de assistência técnica de todos os aparelhos de gás, **dentro e fora do prazo de garantia.**

Nessa linha, compreendo ser necessária a alteração do disposto no artigo 3º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 809/2011, para constar:

"Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazo para Atendimento, Item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, Letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residências e comerciais por ela comercializados, que se encontram dentro do prazo de garantia."

Dito isto, me atenho ao objeto do presente julgamento que, como brilhantemente colocado pelo Ilmo. Relator, trata-se de analisar exclusivamente o cumprimento das Deliberações n.º 803/2011, integrada pela n.º 893/2011 e alterada pelas Deliberações n.º 1.009/2012 e 1.311/2012.

Restou ausente, portanto, o cumprimento do artigo 3º da Deliberação n.º 1.009/2012 ao qual renovo o prazo para que, **impreterivelmente, seja cumprido dentro de 30 (trinta) dias**, a contar da publicação da presente Deliberação.

Por todo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Alterar o artigo 3º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 809/2011, para constar:

"Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazo para Atendimento, Item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, Letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residências e comerciais por ela comercializados, que se encontram dentro do prazo de garantia."



Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.449/2010
Data 17/11/10 Fls.: 332
Rubrica: Cel. 50201247

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-12/020.449/2010.
Data de autuação: 17/11/2010.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 517827.
Sessão Regulatória: 27/03/2014.

VOTO DE VISTA

Em sessão Regulatória de 25 de fevereiro de 2014, utilizando-me da prerrogativa prevista no art. 73 do nosso Regimento Interno, requeri vista dos autos com objetivo de firmar entendimento sobre o tema em apreço.

Retorno o feito à pauta com objetivo de apresentar minhas considerações.

Inicialmente, reforço as exposições do Relator, entretanto compreendo que o tema denota uma análise diferenciada.

O processo em apreço foi iniciado para analisar reclamação de cliente da Concessionária CEG, quanto a prestação do serviço de assistência técnica nos aparelhos de aquecedor de água.

Como já amplamente discutido por este Ilustre Conselho Diretor, firmou-se o entendimento de que a Concessionária é contratualmente obrigada a prestar tais serviços conforme Anexo II (Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazo para Atendimento, Item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, Letra B - Serviços Opcionais), como determinado em julgamento originário que resultou na Deliberação n.º 809/2011.

Desta feita, parece-me indispensável abordar **o esforço técnico necessário para cumprir o determinado na Deliberação n.º 809/2011**, visto que prestar assistência técnica, fora da garantia, é obrigação extralegal.

Vale esclarecer, que em regra, a responsabilidade de prestar assistência técnica fora do prazo de garantia é do **fabricante ou do estabelecimento comercial autorizado por ele**.

Importante se faz a afirmação supra, a fim de compreender tamanha complexidade que estamos exigindo da Concessionária, vez que determinado através da Deliberação n.º 809 a



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



I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,002 % (dois milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão do não cumprimento das obrigações impostas anteriormente à Concessionária CEG.

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

III - Determinar que a CAENE acompanhe o cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809, de 28/07/2011, pela Concessionária CEG, emitindo relatório no prazo de 30 (trinta) dias após a publicação desta Deliberação.

IV - Determinar que a Concessionária CEG, em até 10 (dez) dias após a publicação desta Deliberação, informe à AGENERSA o atendimento dado aos clientes de que trata o presente processo e sua situação atual.

É como voto.


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	ST. DUAL
Processo	E-12/020.449/2010
Data	17/11/10
Folha	328
Rubrica	50235629

Instada a se manifestar a Concessionária reitera as considerações feitas anteriormente e entende: *"(...) restar exaurida a finalidade do presente processo, solicitando esta Concessionária como medida razoável, o reconhecimento do CODIR quanto ao cumprimento tempestivo da obrigação, bem como, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção (...)".*

Cumpre esclarecer, por oportuno, que o comando estabelecido pelo art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 809/2011 em momento algum determinou o treinamento de funcionários de empresas terceirizadas para atender aos usuários; razão pela qual não vejo motivo de ser esta a resposta dada pela Concessionária ao ser instada pela CAENE sobre o cumprimento do referido dispositivo.

Ademais, a própria CEG, por meio da carta DIJUR-E-1510/2013, informa, implicitamente, que não pretende cumprir o determinado por este Conselho Diretor, vez que discorda do entendimento expressado nos autos do presente, vejamos:

"(...) o Órgão Regulador não pode exigir da Concessionária uma obrigação que não está estabelecida em lei ou em Contrato de Concessão de forma expressa, já que tem o dever de praticar o ato de acordo com a lei, primeiramente, sendo uma obrigação que envolve serviços não regulados, decorrentes de uma mera interpretação de cláusula contratual."

Sendo assim, resta evidente que o art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 809/2011 e o art. 4º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1009/2012 não foram adimplidos.

No mais, ao que me parece, o suposto projeto firmado pela Concessionária juntamente com o SINDISTAL, estaria relacionado com a obrigação imposta nos autos do processo regulatório de nº. E-12/020.252/2009, cujo objeto é a elaboração e divulgação de *"Programa de qualificação de técnicos para a inspeção e manutenção de aparelhos de cocção e aquecedores de água"*, motivo pelo qual não cabe a este Conselho averiguar a realização de obrigação contemplada em processo regulatório distinto deste.

Pelos motivos acima elencados e atento a todas as informações e posicionamento de nossos Órgãos Técnicos, as quais me filio, considerando o lapso temporal do descumprimento da Deliberação AGENERSA/CD nº 809/2011, integrada pela Deliberação AGENERSA nº. 893/2011, alterada pela Deliberação AGENERSA/CD nº. 1.009/2012 e mantida pela Deliberação AGENERSA/CD nº. 1.311/2012, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG. Por isso, sugiro ao Conselho Diretor:



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	E-12/020.449/2010
Data	19/11/10 fls. 327
Rubrica	50232629

conteúdo dos autos com escopo de que a obrigação imposta seja desconstituída. Tendo em vista o indeferimento da tutela antecipada, não houve a paralisação do presente processo.

Em atendimento ao disposto no Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1.009/2012 a CAENE, através do Ofício CAENE Nº 107⁵, solicita a Concessionária o envio de comprovação referente ao cumprimento do Art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809/2011.

Buscando subterfúgios para evitar a obrigação imposta, a Concessionária, em resposta ao Ofício suso mencionado, informa que elaborou um projeto a fim de dar cumprimento ao Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº. 809/2011 e que pretende apresentá-lo a esta Agência, razão pela qual solicita que seja agendada uma Reunião entre representante da CEG e da AGENERSA, fls. 297.

Em atenção a esta solicitação, a CAENE, através do Ofício de nº 115/13⁶, sugere que a reunião seja realizada no dia 24/07/13 às 10h.

Após 03 tentativas de agendamento da referida reunião, em razão de vários cancelamentos súbitos da mesma por parte da CEG, no dia 15/08/2013, apenas uma representante da Concessionária comparece a esta Agência.

Através da DIJUR-E-1510/13 de 22/08/2013, a Concessionária apresenta argumentos, citando o Ofício CAENE nº 107/2013, o qual já havia sido respondido por meio da DIJUR-E-1267/13 enviada em 12/07/2013 (fls. 297), com várias considerações em discordância com o que já havia sido proposto anteriormente, e, menciona ainda, que na reunião do dia 15/08/2013 - quando na realidade houve uma conversa entre a única representante presente e o Sr. gerente da CAENE - informou a esta Agência a existência de um Convênio com o SINDISTAL, para treinamento e capacitação dos funcionários das empresas prestadoras de serviços.

A CAENE em 09 de setembro de 2013, emite seu Parecer e conclui que: "(...) não houve comprovação da Concessionária, pelo cumprimento do Artigo 3º da Deliberação AGENERSA Nº 809/11, de 28/07/11. Houve também uma desconsideração com esta CAENE, sobre o cancelamento súbito da Reunião a ser realizada em 15/08/13, sem maiores explicações."

A Procuradoria, em seu parecer, conclui, in verbis: "Diante do exposto, corroborando o parecer da Câmara de Energia de fls. 306/308, sugiro a aplicação de penalidade à concessionária CEG (...) "

⁵ Fls. 294.

⁶ Fls. 298.



Na reunião interna realizada em 09 de Janeiro de 2013, o processo foi distribuído a minha relatoria.

Observo que, após toda instrução processual, restaram as seguintes obrigações:

I - Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 809/2011, alterada pela Deliberação nº 1.009/2012: "Determinar à Concessionária CEG, que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no 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 a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário." (Grifo nosso)

II - Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1.009/2012: "Determinar que a CAENE acompanhe o cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809, de 28/07/2011, pela Concessionária CEG, emitindo relatório no prazo de 30 (trinta) dias após a publicação desta Deliberação, portanto quando já operada a reforma de que dispõe o artigo anterior." (Grifo nosso)

III - Art. 4º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1.009/2012: "Determinar que a Concessionária CEG, em até 10 (dez) dias após a publicação desta Deliberação, informe à AGENERSA o atendimento dado aos clientes de que trata o presente processo e sua situação atual." (Grifo nosso)

Ressalto que às fls. 256/283 foi acostada aos autos a Ação Anulatória com pedido de concessão de tutela antecipada interposta pela Concessionária em face desta AGENERSA, autuada no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro sob o nº. 0404343-49.2012.8.19.0001, onde a Delegatária ataca o

4 DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1311 DE 31 DE OUTUBRO DE 2012. CEG - Ocorrência n.º 517827. 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.449/2010, por unanimidade, DELIBERA:
Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1.009/2012, de 29 de fevereiro de 2012, por tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação recorrida.
Art. 2º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.
Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente - Relator; DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE - Conselheira; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro.

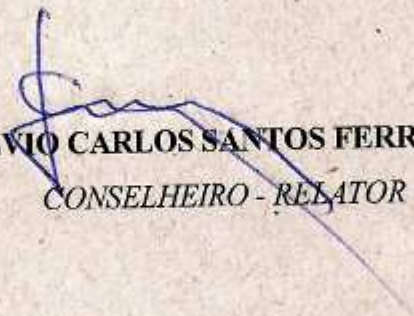


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/020.449/2010
Data	04/10/10
Folha	324
Rubrica	50233629

Instada a se manifestar, em sede de Razões Finais, a Concessionária entende: "(...) 'restar exaurida a finalidade do presente processo, solicitando esta Concessionária como medida razoável, o reconhecimento do CODIR quanto ao cumprimento tempestivo da obrigação, bem como, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção (...)".

É o relatório,


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	E-12/020.449/2010
Data	17/11/10
Fis.	323
Rubrica	50233629

virtude de compromissos externos dos participantes que apresentariam a reunião. Em razão disso, a CAENE fez o cancelamento da reserva do Auditório e solicitou outra reserva, para o dia 15/08/2013, nova data requerida pela CEG.

Em 15/08/2013, com o auditório reservado, apenas uma representante da Concessionária compareceu, não havendo, portanto, a realização da palestra sugerida e prometida desde o dia 12/07/2013.

Através da DIJUR-E-1510/13 de 22/08/2013, a Concessionária apresenta argumentos, citando o Ofício CAENE nº 107/2013 de 02/07/2013, o qual já havia sido respondido por meio da DIJUR-E-1267/13 enviada em 12/07/2013 (fls. 297), com várias considerações em discordância com o que já havida sido proposto.

A DIJUR em referência, menciona, ainda, que na Reunião do dia 15/08/2013, foi informada a esta Agência a existência de um Convênio com o SINDISTAL, para treinamento e capacitação dos funcionários das empresas prestadoras de serviços, fls. 303 à 305.

A CAENE em 09/09/2013, emite seu Parecer e conclui que: "(...) não houve comprovação da Concessionária, pelo cumprimento do Artigo 3º da Deliberação AGENERSA Nº 809/11, de 28/07/11. Houve também uma desconsideração com esta CAENE, sobre o cancelamento súbito da Reunião a ser realizada em 15/08/13, sem maiores explicações."

Às fls. 311/315, a Procuradoria desta AGENERSA emite seu parecer e ressalta: "(...) o comando estabelecido pelo Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº. 809/2011 não determinou o treinamento de funcionários de empresas terceirizadas para atender aos usuários, motivo pelo qual resta evidente o descumprimento da Concessionária. Fato é que a própria CEG, através da carta DIJUR-E-1510/2013, informou implicitamente que não pretende cumprir o determinado pelo Conselho, uma vez que discorda do entendimento expressado nos autos do presente (...) "

Assevera ainda a Procuradoria que: "(...) o Art. 4º da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1.009/2012 também não foi adimplido. (...) o suposto projeto firmado pela Concessionária em conjunto com o SINDISTAL estaria relacionado a obrigação estabelecida nos autos do processo regulatório nº. E-12/020.252/2009, cujo objeto contemplava a elaboração e divulgação de "Programa de qualificação de técnicos para inspeção e manutenção de aparelhos de cocção e aquecedores de água." Todavia, como o link informado pela concessionária não foi localizado no sítio eletrônico, a possibilidade de que a CEG tenha mencionado, nestes autos, realização de obrigação contemplada por processo regulatório distinto não pode ser averiguada, mas tão somente suscitada (...) "

E, por fim, conclui a Procuradoria, *in verbis*: "Diante do exposto, corroborando o parecer da Câmara de Energia de fls. 306/308, sugiro a aplicação de penalidade à concessionária CEG pelos descumprimentos apontados (...) "



III - Art. 4º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1.009/2012: "Determinar que a Concessionária CEG, em até 10 (dez) dias após a publicação desta Deliberação, informe à AGENERSA o atendimento dado aos clientes de que trata o presente processo e sua situação atual." (Grifo nosso)

Na reunião interna realizada em 09 de Janeiro de 2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Em 30/01/2013 encaminhei os autos à CAENE para manifestação quanto ao devido acompanhamento do cumprimento das obrigações impostas à Concessionária, em razão do disposto no Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1009/2012.

Às fls. 256/283 consta cópia da Ação Anulatória interposta pela Concessionária em face da AGENERSA, autuada no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro sob o nº. 0404343-49.2012.8.19.0001, onde a Delegataria ataca o conteúdo dos autos com escopo de que a obrigação imposta seja desconstituída.

Através do Ofício CAENE Nº 107⁷, a CAENE solicita a Concessionária o envio de comprovação referente ao cumprimento do Art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809/2011 de 28/07/11.

Em resposta ao Ofício suso mencionado, através da DIJUR-E-1267/13, a Concessionária informa que elaborou um projeto a fim de dar cumprimento ao Art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809/2011 e que pretende apresentá-lo a esta Agência, motivo pelo qual solicita que seja agendada uma Reunião entre representante da CEG e da AGENERSA, fls. 297.

A CAENE em atenção a solicitação feita pela Concessionária, através do Ofício CAENE nº 115/13⁸ de 16/07/13, sugere que a reunião seja realizada no dia 24/07/13 às 10h.

A Concessionária, através de e-mail enviado em 22/07/2013 com a DIJUR-E-1323/13, responde ao Ofício CAENE nº. 115/13, e sugere que a Reunião seja feita em 01/08/2013, sob a justificativa de que na semana do dia 24/07/2013, seria realizada a JMJ, conforme fls. 300.

Através de email enviado à CAENE em 30/07/2013, a Concessionária requer a transferência da Reunião, já agendada para o dia 01/08/2013, para o dia 14/08/2013, no mesmo horário, conforme fls. 302.

Por meio de contato telefônico com a CAENE na manhã do dia 14/08/2013 (dia da reunião), um representante da Concessionária informa sobre a impossibilidade do encontro ser realizado neste dia em

⁷ Fls. 294.

⁸ Fls. 298.



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	E-12/020.449/2010
Data	17/11/10
Fls.	321
Rubrica	50233629

Deliberação AGENERSA/CD nº. 1.009/2012⁵ e mantida pela Deliberação AGENERSA/CD nº. 1.311/2012⁶.

Após toda instrução processual, restaram as seguintes obrigações:

I - Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 809/2011, alterada pela Deliberação nº 1.009/2012: "Determinar à Concessionária CEG, que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no 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 a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário." (Grifo nosso)

II - Art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1.009/2012: "Determinar que a CAENE acompanhe o cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809, de 28/07/2011, pela Concessionária CEG, emitindo relatório no prazo de 30 (trinta) dias após a publicação desta Deliberação, portanto quando já operada a reforma de que dispõe o artigo anterior." (Grifo nosso)

José Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro-Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira-Revisora; Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro; Sérgio Burrowes Raposo - Conselheiro-Relator (Voto vencido).

⁵ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1009 DE 29 DE FEVEREIRO DE 2012. CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº.517.827. 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-12/020.449/2010, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Por autotutela alterar o teor dos seus artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº. 893, de 31/10/2011, para que conste a seguinte redação:

"Art. 1º - Conhecer o Recurso Interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº. 809, de 28/07/2011, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Ratificar os termos da Deliberação AGENERSA nº 809, de 28/07/2011."

Art. 2º - Suprimir, por autotutela, do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809, de 28/07/2011, a expressão "por ela comercializados".

Art. 3º - Determinar que a CAENE acompanhe o cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 809, de 28/07/2011, pela Concessionária CEG, emitindo relatório no prazo de 30 (trinta) dias após a publicação desta Deliberação, portanto quando já operada a reforma de que dispõe o artigo anterior.

Art.4º - Determinar que a Concessionária CEG, em até 10 (dez) dias após a publicação desta Deliberação, informe à AGENERSA o atendimento dado aos clientes de que trata o presente processo e sua situação atual.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.
Rio de Janeiro, 29 de fevereiro de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro - Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira - Relatora; Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro; Sérgio Burrowes Raposo - Conselheiro.

⁶ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1311 DE 31 DE OUTUBRO DE 2012. CEG - Ocorrência nº. 517827. 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.449/2010, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso Interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1.009/2012, de 29 de fevereiro de 2012, por tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação recorrida.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente - Relator; DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE - Conselheira; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro.



Processo nº.: E-12/020.449/2010
Data de Autuação: 17/11/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 517827
Sessão Regulatória: 25 de Fevereiro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar a Ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº 517827¹, onde o cliente reclama do serviço de assistência técnica de seu aquecedor de água, não prestado pela CEG sob a justificativa de que a garantia de instalação do aparelho já expirou e que a empresa trabalha somente com peças originais, hoje indisponíveis no mercado.

Durante sua tramitação, foi juntada aos autos², por se tratar de reclamação da mesma natureza, a Ocorrência nº 514598, também iniciada por usuário da CEG e com igual queixa de recusa para assistência técnica, porém, nesta, a alegação foi que: "(...) a Concessionária não realiza mais manutenção em aparelhos de marca do seu (...)".

Encontram-se os autos, em fase de acompanhamento do cumprimento da Deliberação AGENERSA/CD nº 809/2011³, integrada pela Deliberação AGENERSA nº. 893/2011⁴, alterada pela

¹ Submetida à SECEX através da CI OUVID Nº 128/10, de 17 de novembro de 2010, acostada às fls. 02/07.

² Por solicitação da Ouvidoria desta Autarquia, através da CI OUVID Nº 128-B/10, de 23 de novembro de 2010, acostada às fls. 12.

³ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 809 DE 28 DE JULHO DE 2011. CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 517827.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.449/2010, por maioria, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão de haver interrompido a prestação do serviço assistência técnica em aparelho residencial.

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

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no 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 a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro-Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira-Revisora; Moacyr Alimpida Fonseca - Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro; Sérgio Burrows Raposo - Conselheiro-Relator (Voto Vencido)

⁴ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 893 DE 31 DE OUTUBRO DE 2011. CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA nº 517.827. INTERESSADO: MARIA MARCOS DOS SANTOS. 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-12/020.449/2010, por maioria, DELIBERA:

Art.1º. – Conhecer o Recurso Interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo, em face da DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 712, de 24 de fevereiro de 2011, integrada pela DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 750, de 27 de abril de 2011, para no mérito negar-lhe provimento.

Art.2º. – Ratificar os termos da DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 712, de 24 de fevereiro de 2011.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2011.