



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 n.º E-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 P. 163  
Rubrica: Ruyfon 10 4345648

**Processo n.º:** E-12/003.107/2013  
**Autuação:** 15/01/2013  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de trinta dias (período entre 01 e 31/10/2012).  
**Sessão Regulatória:** 26 de maio de 2014

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto pela CEG, em face da Deliberação n.º 1942<sup>i</sup> de 30/01/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 14/02/14, na qual aplicou penalidades de multas à Concessionária.

Cabe informar que este Regulatório foi instaurado, em 15/01/13, em razão da CI OUVID n.º. 009/2012, e tem como objetivo analisar o conteúdo das reclamações realizadas pelos clientes à Ouvidoria desta Agência (Ocorrências 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111), registradas na Ouvidoria desta Agência no período entre 01 e 31/10/12, que foram respondidas mais de 30 dias depois, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 19, de 16 de maio de 2011.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 26/02/14, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 77 do Regimento Interno dessa autarquia, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso". Acrescenta que "(...) o prazo de 10 dias para interposição do Recurso iniciou-se em 17 de Fevereiro de 2014, e terá seu término em 26 de Fevereiro de 2014", razão pela qual "(...) indiscutível a tempestividade do mesmo".

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos, informando que "(...) O Processo em questão foi instaurado com o fito de apurar as ocorrências registradas (...) desconformidades da Concessionária nas ocorrências de n.º 531053, 532805, 533034, 533072, 533111, que constariam como pendentes de respostas no sistema da Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 (trinta) dias. (...) A Concessionária CEG manifestou-se ao longo do processo demonstrando que envidou todos os esforços para atender os clientes".





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

Ressalta a CEG que "(...) Em que pese tais demonstrações da Concessionária, a CAENE, concluiu que nas ocorrências 531053 e 533072: Não houve descumprimento por parte da Concessionária;

- **Ocorrência 532805:** As informações constantes da Correspondência são as mesmas do histórico de atendimentos. A Concessionária não apresentou fato relevante.
- **Ocorrência 533034:** Manteve seu parecer anterior. A Câmara não está de acordo com os estudos de rentabilidade enviados uma vez que os valores são muito elevados.
- **Ocorrência 533111:** As informações constantes da Correspondência são as mesmas do histórico de atendimentos. A Concessionária não apresentou fato relevante".

Assevera a recorrente que "(...) Já a Procuradoria, corroborou parcialmente com a CAENE proferindo o seguinte entendimento:

- **Ocorrência 531053:** Descumprimento da Instrução Normativa nº019/2011;
- **Ocorrência 532805:** Descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, além da Instrução Normativa nº 019/2011;
- **Ocorrência 533034:** Descumprimento da Instrução Normativa nº019/2011;
- **Ocorrência 533072:** Descumprimento da Instrução Normativa nº019/2011;
- **Ocorrência 533111:** Descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa nº019/2011.

Acrescenta a CEG que "(...) Com a devida vênia, a Concessionária discorda destes entendimentos uma vez que não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade "in casu", haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que as penalidades somente são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços. (...) Desta forma, faz parte da crença desta Concessionária que no processo em tela não existe espaço para aplicação de penalidade de multa, uma vez que esta demonstrou estar em observância à Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão, que prevê que "Na prestação dos serviços a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."





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-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 9h 165  
Rubrica: Reunfon 1D4345618

Esclarece a Recorrente que "(...) *envidou todos os esforços para atender os clientes, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes*" e que, "(...) *no máximo, poderia ser aplicada penalidade de advertência em todas as ocorrências, isso porque a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado excessiva e desproporcional*".

Ainda no mérito, argumenta a Recorrente que "(...) *não pode ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente, disponibilizando gás e atendendo às suas solicitações e nos casos em que o processo é julgado sem sequer o cliente ter sido atendido, deve haver uma dosimetria que aplique a sanção, de acordo com as particularidades de cada caso*".

Informa, ainda, que "(...) *A Concessionária também entende, inclusive, que no presente processo poderá ser aplicado o princípio da insignificância. Tal princípio é aplicado quando a conduta do agente, embora formalmente típica (subsunção do fato a norma), não atinge o bem jurídico tutelado suficientemente para que se possa concluir pela existência de irregularidade*" e que "(...) *Esse entendimento tem sido, inclusive, aplicado pelos Tribunais, conforme se denota na jurisprudência da 6ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ)*".

Entende a Recorrente que "(...) *Somente no caso da questão não ser solucionada pela Concessionária, deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes, em um único processo, para analisar, de forma global, eventuais problemas existentes quanto ao cumprimento do Contrato de Concessão, que não podem ser avaliados com base em casos pontuais*".

Registra que "(...) *Tal fato se justifica, pois consoante exigência dos próprios Contratos de Concessão, a Concessionária deve ser certificada pela ISO 9001. A referida certificação estipula metas de qualidades e metodologias, com padrões internacionais, e, inclusive, tais metas de qualidade não correspondem a 100%, ou seja, admitem uma margem de erro, com base no princípio da razoabilidade*".





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 n.º E-12/003.107/2013  
Data 15/01/13  
Rubrica: *Rui* 104345618

Entende que "(...) essa Agência deverá considerar o cumprimento dessas metas, estabelecidas no próprio instrumento concessivo, quando do julgamento dos processos e, não tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pelas Concessionárias".

Em sua conclusão, requer a recorrente que seja "(...) dado provimento ao presente Recurso, anulando-se as multas impostas na Deliberação n.º 1942/2014 de 30 de Janeiro de 2014, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição, por ser medida de extremo bom senso e Justiça".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º 425, de 20/03/2014, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

Autos encaminhados à Procuradoria desta Agência, por minha assessoria, para o devido parecer jurídico quanto ao Recurso apresentado da Concessionária CEG.

Às fls.155/159, a Procuradoria, em seu parecer, após resumo dos argumentos da CEG, ressalta a tempestividade do recurso interposto pela Concessionária.

Acrescenta a Procuradoria que "(...) a Concessionária CEG, recorrente, abordou genericamente em sua respeitável peça processual, os fatos constantes das imputações das penalidades que lhe foram aplicadas na Deliberação n.º 1942/2014. (...) Assim, a recorrente afirma não ter responsabilidade quanto aos fatos transcritos nos autos, embora sobejamente comprovados, através da documentação nele acostados". Esclarece que "(...) Realmente não pode a recorrente se bater contra as provas transcritas nos autos, comprobatórios das irregularidades que cometeu. "Contra fatos, não há argumentos".

Destaca a Procuradoria que "(...) Quanto às ocorrências, apontamos aquelas que ficaram sujeitas às penalidades, após análise dos autos pelas áreas técnicas da recorrida, com ênfase para a descrição das mesmas, no voto proferido pelo Conselho Diretor, às fls. 127/138, acrescentando que houve descumprimento ao art. 2º da Instrução Normativa CODIR n.º 018/2011, nas ocorrências n.ºs. 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111".





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 n.º E-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 p. 167  
Rubrica: *ReuDon* ID4345648

Ademais "(...) em sua peça recursal da Cláusula Dez do instrumento concessivo, necessário esclarecer que o referido dispositivo contratual tem, além do citado inciso II pela recorrente, outros tantos, inclusive o de nº IV, que diz que a mesma estará sujeita às penalidades dispostas na referida cláusula, caso descumpra "norma legal ou regulamentar, determinação da ASEP-RJ ou qualquer disposição ou cláusula deste Contrato".

Informa, ainda que, "(...) No caso da aplicação das penalidades dispostas na Deliberação recorrida, as mesmas foram dispostas obedecendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e com a devida motivação, conforme se verifica ao compulsarmos o administrativo" e "(...) Quanto à alegação da aplicação do Princípio da insignificância entendemos que este, além de não estar expresso em lei, é uma construção de Direito Penal.

Assevera a Procuradoria que "(...) Ademais, os princípios aplicáveis aos processos administrativos se encontram alinhados no art. 2º da Lei nº 9.784/99, dentre os quais não figura o da insignificância, tornando temerário sua aplicação por parte da Administração Pública, pela manifesta ausência de parâmetros legais o que, além de insegurança jurídica, pode gerar expectativa de impunidade, fator que certamente seria nocivo para a prestação de serviço adequado".

Destaca que "(...) No tocante à Ouvidoria da AGENERSA, não nos consta e não consta dos autos quaisquer ingerências na apuração de matéria regulamentar, fazendo a mesma seu papel consignado no Contrato de Concessão e demais ordenamentos regulamentares concernentes à sua atuação na AGENERSA.

Cita a Procuradoria que "(...) Quanto à certificação ISO 9001, parabenizamos a mesma por tal agradecimento, mas, de acordo com a Lei 4056/2005, a AGENERSA tem que cumprir seu papel regulatório e fiscalizatório, julgando os processos de acordo com a legislação pertinente à regulação e Contrato de Concessão em vigor, conforme tem feito.

Por fim, conclui que "(...) Diante do exposto, entendemos diante da documentação dos autos, pelo improvimento do presente recurso e consequentemente com a manutenção in totum da Deliberação nº 1942/2014". *CA*





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-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 9h 168  
Rubrica: Rumpf ID 4345648

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 33/2014, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta, a Concessionária apresentou suas razões finais (DIJUR-E-812/2014), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso.

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

<sup>i</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.1942

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.  
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-12/003.107/2013, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º -** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do Anexo II, Parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão na **Ocorrência nº 532805**.

**Art. 2º -** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, §1º item 4 do Contrato de Concessão e art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor na **Ocorrência nº 533034**.

**Art. 3º -** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula 4ª, caput, ambas do Contrato de Concessão e no art. 6º, caput da Lei nº 8987/95 na **Ocorrência nº 533111**.

**Art. 4º -** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à ocorrência mais antiga, devido ao descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 nas **Ocorrências nº 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111**.

**Art. 5º -** Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 30 de Janeiro de 2014.

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**, Conselheiro - Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro-Relator; **MOACYR ALMEIDA FONSECA**, Conselheiro; **SILVIO CARLOS SASNTOS 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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 p. 169  
Rubrica: Ruyfon ID 4345648

**Processo nº.:** E-12/003.107/2013  
**Autuação:** 15/01/2013  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de trinta dias (período entre 01 e 31/10/2012).  
**Sessão Regulatória:** 26 de maio de 2014

## VOTO

Trata-se de recurso interposto pela CEG, em face da Deliberação nº 1942<sup>i</sup> de 30/01/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 14/02/14, na qual aplicou penalidades de multas à Concessionária.

Antes de adentrar ao mérito, cabe informar que este Regulatório foi instaurado para analisar o conteúdo das reclamações realizadas por clientes da Concessionária à Ouvidoria desta Agência (Ocorrências 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111).

Conforme restou analisado nos autos, foram aplicadas penalidades de multas à Concessionária, em razão de diversas inconformidades por ela praticadas, tanto relacionadas ao atendimento à Ouvidoria desta Agência quanto aos serviços de atendimento aos usuários, constantes do instrumento concessivo.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 26/02/14, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade e, no mérito, discordando do entendimento desta Agência, pois não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade no Contrato de Concessão, cita, para tanto, a Cláusula Dez, inciso II, na qual interpreta que, somente, poderia ser penalizada caso deixasse de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços.





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-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 às 17h  
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Na medida em que afirma a adoção de todos os esforços para atender os clientes, entendendo, com isso, uma postura diligente, ressalta que não houve, por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes. Desta feita, postula, alternativamente, aplicação de penalidade de advertência em todas as ocorrências, tendo em vista que a penalidade de multa se configura excessiva e desproporcional.

Ressalta a Recorrente que a Agência deveria considerar o cumprimento de metas, estabelecidas no próprio instrumento concessivo, quando do julgamento dos processos, utilizando as cláusulas contratuais de forma global, e, não tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pelas Concessionárias.

Clama pela aplicação do princípio da insignificância nos casos em análises, e, por fim, que a Agência considere a certificação ISO 9001 da Concessionária.

Inicialmente, merece esclarecer que o Recurso foi protocolizado dentro do prazo regimental de 10 (dez) dias, porquanto tempestivo.

Em suma, não vejo qualquer incorreção no voto do Conselheiro-Relator que possa alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço em relação às ocorrências em que foi penalizada. Ademais, a Concessionária, em seu arrazoado, não ataca ou até mesmo justifica, em seu recurso, a demora no atendimento adequado, haja vista o lapso temporal de responder à nossa Ouvidoria e descumprimentos de prazos, previstos contratualmente, para atendimento aos clientes, apesar das oportunidades concedidas ao longo da instrução processual.

Os argumentos recursais devem ser afastados, na medida em que ficou constatada, ao longo do processo, a violação dos prazos estipulados no disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13 - A do Contrato de Concessão, Instrução Normativa 001/2007 e 019/ 2011.

Mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária por insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.





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 n.º E-12/003.107/2013  
Data 15/09/13 p. 171  
Rubrica: Rui ID 4345648

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos aos clientes, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Friso, mais uma vez que nos casos de efetiva verificação de irregularidades, ainda que sanadas após a identificação, constitui dever legal e contratual desta Agência aplicar à Concessionária a penalidade adequada à hipótese, sem prejuízo da correção das falhas encontradas, até porque, consiste em dever da Delegatária, uma vez que a obrigação de prestar o serviço público adequado incide sobre a CEG desde a assinatura do Contrato de Concessão.

Ademais, equivocou-se, mais uma vez, a Concessionária em relação ao dispositivo contratual invocado para afastar uma eventual punição, pois, caso a mesma deixasse de atender as irregularidades identificadas, sua situação somente se agravaria, uma, por descumprir prazos contratuais e, duas, por desatender recomendações desta Agência. Aliás, cabe aqui enfatizar que esta posição já se encontra amplamente consolidada em diversos processos, nos quais a Concessionária insistentemente argumenta nesta linha de defesa.

Em relação à alegação da Concessionária de que a penalidade foi excessiva e desproporcional, sua afirmação não apresenta sustentação, visto que as multas aplicadas guardam coerência com os dispositivos da Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

A Deliberação foi aferida em harmonia com a postura normal adotada por esta Agência Reguladora, valorando toda a conduta da Concessionária no caso concreto, de forma equilibrada, moderada e harmônica, ou seja, correspondente ao senso comum e aos valores vigentes naquele momento.





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-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 p. 172  
Rubrica: Reunyon 15 4345648

Ainda restou amplamente comprovado nos autos a inobservância das obrigações da Concessionária, tornando-se a multa imposta adequada, exigível e proporcional às irregularidades detectadas.

Quanto ao princípio da insignificância sustentado pela Recorrente para afastar as penalidades aplicadas, corroboro do entendimento da Procuradoria desta Agência, em razão da impossibilidade de sua incidência no ramo do Direito Administrativo, posto que os princípios aplicáveis a esse ramo do direito se encontram alinhados no art. 2º da Lei 5427/09, não sendo condizentes com o presente caso. E mesmo que se entendesse pela aplicação deste princípio, o mesmo colidiria com outros de aplicação específica à seara administrativa e à Concessão de Serviços Públicos.

Sobre a ISO 9001, esta Agência, a partir de diversas decisões proferidas, já pacificou o entendimento que, de fato, aquela certificação representa um reconhecimento importante da atuação da Concessionária, mas não inibe o exercício das atividades desta AGENERSA, legalmente definido e contratualmente pactuado.

Quanto às metas de qualidade, levantadas pela Concessionária e constantes no Contrato de Concessão, esclareço que o tema foi objeto de discussão e decisão<sup>1</sup> pelo Conselho-Diretor no processo de 3ª Revisão Quinquenal, na qual restou decidido pela abertura de processo específico, envolvendo consulta e audiência pública.

Destaca-se que a aplicação de penalidade de multa teve como finalidade principal de servir como meio de coerção da Concessionária no sentido de melhorar o cumprimento de prazo e a correta prestação de serviços.

<sup>1</sup> - "DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1796

DE 29 DE OUTUBRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - 3ª REVISÃO QUINQUENAL DE TARIFAS DA 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 nº E-12/020.522/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

(...)

Art. 10 - Determinar a abertura de processo regulatório específico e único para ambas as Concessionárias em que sejam estabelecidas metas de qualidade nos serviços aos usuários/prazos de atendimento previstos no Contrato de Concessão".





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-12/003.107/2013  
Data 15/01/13  
Rubrica: Reuniao ID 4345648

Desta feita, cumpriu esta Agência a finalidade essencial, que é a de regular e de aplicar a penalidade face ao descumprimento de cláusula contratual, decorrente do apurado grau de responsabilidade quando da prestação do serviço público inadequado.

Finalizando, entendo estarem as penalidades em consonância com as particularidades dos casos ora apreciados. Assim, não reconhecendo qualquer amparo legal ou contratual nos argumentos trazidos para a reforma da deliberação, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1942/2014.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

<sup>i</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.1942

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.  
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-12/003.107/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

**Art. 1º** -. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do Anexo II, Parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão na **Ocorrência nº 532805**.

**Art. 2º** -. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, §1º item 4 do Contrato de Concessão e art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor na **Ocorrência nº 533034**.

**Art. 3º** -. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula 4ª, caput, ambas do Contrato de Concessão e no art. 6º, caput da Lei nº 8987/95 na **Ocorrência nº 533111**.

**Art. 4º** -. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à ocorrência mais antiga, devido ao descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 nas **Ocorrências nº 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111**.

**Art. 5º** -. Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 30 de Janeiro de 2014.

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**, Conselheiro - Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro-Relator;  
**MOACYR ALMEIDA FONSECA**, Conselheiro; **SILVIO CARLOS SASNTOS 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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.107/2013  
Data 15/01/13 Pá 174  
Rubrica: Rumpf ID 4345648

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2067  
DE 26 DE MAIO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA  
NA OUVIDORIA COM MAIS DE TRINTA DIAS (PERÍODO  
ENTRE 01 E 31/10/2012).**

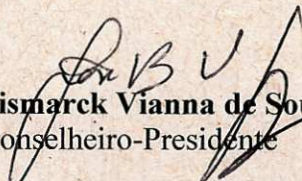
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E  
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso  
de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório  
nº E-12/003.107/2013, por unanimidade,

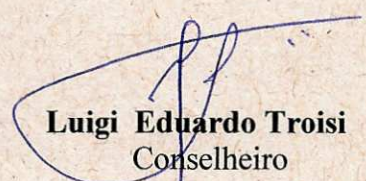
**DELIBERA:**

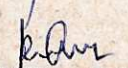
**Art.1º** - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo,  
para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1942/2014.

**Art.2º** - 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

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro