



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-12/003.647 / 2013
Data 28 / 10 / 13 às 9h
Rubrica: Rui Don ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.647/2013
Autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/ Prazo de atendimento à solicitação do usuário/Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência nº 540327.
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 129, de 24/10/13, que trata da ocorrência de nº.540327 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) providências com relação à ocorrência no. 540327, registrada (...) e enviada à CEG em 05/08/2013 para tratar de reclamação (...), mas que está até hoje sem resposta, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº. 19 (...)"

Segundo relato da ocorrência, houve um problema no abastecimento no endereço da cliente, o que culminou na interrupção do fornecimento de gás através de lacre. Em prosseguimento, contratou a Concessionária para realização do serviço, que por sua vez enviou a empresa Engetenk para realizá-lo e, apesar do trabalho ter sido concluído o mesmo não se mostrou eficaz.

Ressalta que "(...) Desde o término do serviço, o gás não funciona adequadamente. Vários técnicos foram chamados até o local para verificar o que ocorreu (existem vários protocolos). Não obstante, o problema não foi solucionado. A informação obtida por um dos técnicos foi a de que o aquecedor não suportou a distância e, por isso, não funcionava adequadamente".

Registra que "(...) o aquecedor parou de funcionar totalmente há alguns dias (...)" e que "(...) não houve a prévia informação de que o aquecedor (...) não seria mais eficaz se colocado no local em que se encontra atualmente. Não houve clareza e objetividade nas informações prestadas. Vale salientar que a concessionária escolhe a empresa que efetuará o



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-12/003.647/2013
Data 28/10/13
Rubrica: Rmfon ID 4345648-0

Acrescenta que "(...) a conta, no que concerne a utilização do serviço de gás, tem vindo mais alta do que quando o aquecedor funcionava. Solicito providências (...)".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 401, de 12/11/13, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

Em atendimento à solicitação da CAENE no que se refere ao encaminhamento para aquela serventia de todas as ordens de serviço e breve relatório da ocorrência, providências e soluções empregadas, a Concessionária através da DIJUR-E-2353/13, esclarece que a escassez de informações sobre o caso em tela deve-se ao fato de a cliente ter realizado o serviço com particular, não possuindo a CEG nenhuma informação a mais que possa acrescentar.

Através de contato telefônico mantido com a reclamante para colher mais informações, a CAENE relatou que "(...) houve vazamento de gás; a Concessionária CEG fechou e lacrou o fornecimento de gás; foi feita uma obra de recuperação de sua instalação secundária; deslocamento do aquecedor do banheiro para a área de serviço; religação do fornecimento de gás; substituição do aquecedor (por insuficiência de aquecimento) por equipamento de potência maior que a do anterior; aumento dos valores cobrados nas faturas da CEG".

Segundo consta na narrativa da CAENE "(...) A reclamante informou ainda que paga a obra de recuperação, parceladamente, por meio dos boletos encaminhados pela CEG. Fato que vai de encontro ao pronunciamento da Concessionária, (...) uma vez que, até a presente data, somente a empresa GNS inseria as cobranças de seus serviços nas faturas da CEG e não "particulares".

Em atenção ao ofício CAENE nº. 2015/13, a Concessionária anexa aos autos, através da DIJUR-E-2484/13, as faturas mensais do cliente desde JAN 2011 até DEZEMBRO DE 2013. 

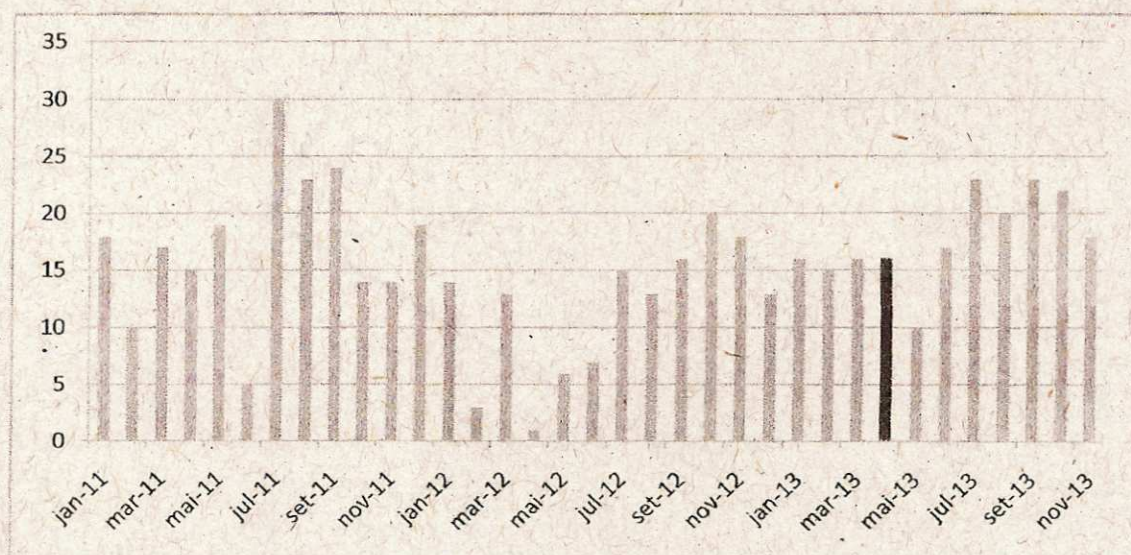


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.647/2013
Data 28/10/13 p. 100
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Ressalta a Concessionária naquela missiva que "(...) o cliente estava com problemas de escapamento interno em sua tubulação de gás. (...) Sendo esta lacrada pela emergência em 30/4/2013, e a cliente orientada a procurar empresa particular para sanar o escapamento". Conforme informações prestadas pela Concessionária "(...) A empresa contratada de forma particular pela cliente foi a GNS. E não houve substituição do medidor até a presente data".

Em novo pronunciamento, a CAENE apresenta um histograma construído à partir das cópias de faturas do cliente, conforme documentos encaminhados pela CEG, qual seja:



Observa a CAENE que "(...) após a eliminação do vazamento, a alteração sazonal, com redução do consumo de gás, com a aproximação dos meses quentes, não ocorreu", e que "(...) A hipótese mais plausível é de alteração nas condições de consumo do cliente, uma vez que o vazamento detectado foi eliminado pela empresa GNS".

Por fim, considera que "(...) para eliminar qualquer resquício de dúvida, sugiro que a Concessionária CEG seja instada a executar um teste de estanqueidade na ramificação do cliente, (...) entregando ao mesmo um laudo de aprovação no teste, com o envio de cópia para esta CAENE".



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-12/003.647/2013
Data 28/10/13 nº 101
Rubrica: Ruffow ID 4345648-0

Através do despacho de minha assessoria, os autos retornaram à CAENE para que aquela serventia, se de fato entender necessário para definir eventual responsabilidade, solicite à Concessionária providências efetivamente pertinentes.

Expedido ofício CAENE nº. 009/14, à Concessionária, determinando agendamento de teste de estanqueidade na ramificação secundária da cliente.

Após a correspondência da CEG, DIJUR-E-164/14, a CAENE através de despacho reporta que "(...) A Concessionária informou que manteve contato com senhora de nome Irles, vizinha da Sra. Antônio, a reclamante. Segundo a vizinha, "(...) os moradores haviam se mudado para outra cidade e que o imóvel estava fechado e quando a Sra. Antônio viesse ao Rio, ela repassaria o recado".

Opinou a CAENE que "(...) Diante da impossibilidade momentânea de se executar o teste de estanqueidade, (...) da possibilidade de ainda existir vazamento na ramificação secundária da mesma, sugiro que o fornecimento de gás da Reclamante, Cliente 178476/8 (Sra. Antônio Bonfim de Araújo), seja cortado, com a remoção do medidor e que a Concessionária seja instada a só providenciar a recolocação do respectivo imóvel em carga, após a execução do teste de estanqueidade, cujo resultado não pode ser diferente de "zero" 1/h".

Considerando o despacho da Câmara Técnica de Energia, os autos foram devolvidos por minha assessoria àquela serventia, para que nas atribuições que lhes são conferidas, dê ciência do teor do seu despacho à Concessionária e, se de fato necessário para garantir a segurança no fornecimento de gás da cliente e definir eventual responsabilidade da CEG nos autos, que a oriente visando a adoção de providências efetivamente pertinentes.

Expedido Ofício CAENE nº. 035/14, de 07/02/14, à Concessionária, solicitando as devidas providências, quais sejam "(...) 1. Proceder ao corte de fornecimento de gás natural ao Cliente 178476/8, Sra. Antônio Bonfim de Araújo, por medida de segurança; (...) 2. O corte deverá ser acompanhado da retirada do medidor; (...) 3. A religação só poderá ser realizada por solicitação do cliente; (...) 4. A recolocação da ramificação secundária do Cliente 178476/8 em carga, somente poderá acontecer após a realização de teste de estanqueidade, no qual fique comprovado que não há vazamentos (...)".



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-12/003.647/2013
Data 28/10/13 Fl. 102
Rubrica: Reunou ID 4345648-0

Em 18/03/14, a Concessionária informa através da DIJUR-E-552/14 que "(...) conseguiu agendar um horário com o atual morador/inquilino e na inspeção, verificou-se que o local, estava adequado para o consumo de gás natural (...), apresenta todas as OS que comprovam a inspeção e que não há inadequações que impeçam o fornecimento (...), solicita que a Câmara Técnica reavalie a sua determinação quanto ao corte do cliente em questão".

Novo despacho da CAENE, o qual destaca que diante da garantia apresentada pela Concessionária, considera que "(...) o problema relatado na citada ocorrência foi solucionado satisfatoriamente". Destaca que "(...) a Concessionária não restou os devidos esclarecimentos a Reclamante, conforme registrado na própria ocorrência, ferindo objetivamente o preceito contratual da "adequada prestação do serviço".

Em mesma sintonia, a Procuradoria concorda com o pronunciamento da CAENE, acrescentando que a Delegatária "(...) feriu além da Cláusula 1a, §3º, a Lei no. 8987/95, artigo 6º, a Cláusula 4ª, itens 4 e 1".

Expedido Ofício AGENERSACODIR/MF nº. 61/14, à Concessionária para que a mesma apresente manifestações e proceda a juntada de documentos, se entender necessário, conforme parecer da Procuradoria.

Em suas alegações, a Concessionária informa que "(...) a cliente estava com escapamento interno na tubulação de gás, sendo lacrada por medida de segurança pela equipe de emergência (...), posteriormente, foi orientada a procurar uma empresa particular do ramo gasista para que sanasse o problema em suas instalações".

Salienta que "(...) todas as informações foram prestadas presencialmente pelo técnico que esteve inicialmente no local e, posteriormente a cliente escolheu a empresa GNS ara que efetuasse o reparo em suas instalações".



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-12/003.647/2013
Data 28/10/13 p. 103
Rubrica: Rmper ID 4345648-0

Em seguida relata a Concessionária os acontecimentos constantes dos autos e reitera que *"(...) após ser constatado o escapamento, efetuou-se o corte e, posteriormente, a cliente escolheu uma empresa particular para efetuar os reparos necessários, devido a isso, a impossibilidade da Concessionária prestar maiores informações"*.

Por fim, discorda com os pareceres exarados pela CAENE e Procuradoria, por ter a Concessionária cumprido com suas obrigações contratuais e não haver incorrido com o descumprimento contratual.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



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

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.647/2013
Data 28/10/13 nº 104
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.647/2013
Autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/ Prazo de atendimento à solicitação do usuário/Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência nº 540327.
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para tratar da ocorrência de nº.540327, registrada desde 05/08/13 na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Segundo consta nos autos, houve um vazamento de gás no endereço da cliente, o que culminou na interrupção do fornecimento através de lacre. Em prosseguimento, contatou a Concessionária para realização do serviço, que, por sua vez, enviou funcionários da empresa Engetenk para realizá-lo e, apesar do trabalho ter sido concluído, o mesmo não se mostrou eficaz.

Ressalta que, desde o término do serviço, o fornecimento de gás não encontra-se adequado e que vários técnicos foram chamados até o local para verificar o que ocorreu. Não obstante, o problema não foi solucionado e, segundo informação obtida por um dos técnicos, o aquecedor não suportou a distância e, por isso, não funcionava adequadamente.

Posteriormente, registra que o aquecedor parou de funcionar e que não houve a prévia informação de que o aquecedor não seria mais eficaz se colocado no local em que se encontra atualmente. Acrescenta que "(...) a conta, no que concerne a utilização do serviço de gás, tem vindo mais alta do que quando o aquecedor funcionava (...)".

Através de contato telefônico mantido com a reclamante para colher maiores informações, a CAENE relatou que "(...) houve vazamento de gás; a Concessionária CEG fechou e lacrou o fornecimento de gás; foi feita uma obra de recuperação de sua instalação secundária; deslocamento do aquecedor do banheiro para a área de serviço; religação do fornecimento de gás; substituição do aquecedor (por insuficiência de aquecimento) por equipamento de potência maior que a do anterior; aumento dos valores cobrados nas faturas da CEG".



Conforme consta na narrativa da CAENE "(...) *A reclamante informou ainda que paga a obra de recuperação, parceladamente, por meio dos boletos encaminhados pela CEG. Fato que vai de encontro ao pronunciamento da Concessionária, (...) uma vez que, até a presente data, somente a empresa GNS inseria as cobranças de seus serviços nas faturas da CEG e não "particulares".*

Em suas considerações, a Concessionária esclarece que o imóvel da cliente encontrava-se com problemas de escapamento de gás em sua tubulação, motivo pelo qual o fornecimento foi interrompido, orientando-a procurar empresa particular para sanar o vazamento; de acordo com a sua narrativa, a empresa contratada foi a conhecida GNS.

A CAENE, após análise das cópias das faturas juntadas pela Concessionária, sinaliza que a hipótese mais plausível no presente caso é relacionada à alteração nas condições de consumo, uma vez que o vazamento detectado foi eliminado pela empresa GNS. Por esse motivo, visando não restar qualquer dúvida, determinou aquela Câmara Técnica que a CEG executasse um teste de estanqueidade no imóvel da cliente.

Apesar da mudança de endereço da cliente-reclamante, a CEG obteve êxito em realizar o referido teste no imóvel com o atual morador e, segundo consta nos esclarecimentos da Concessionária "(...) *verificou-se que o local estava adequado para o consumo de gás natural (...), apresenta todas as OS que comprovam a inspeção e que não há inadequações que impeçam o fornecimento (...).*"

Não obstante haver aceito a solução do problema relacionado ao vazamento de gás no imóvel, a CAENE, em razão da falta de informações por parte da Concessionária à cliente, entendeu pelo descumprimento contratual.

Em mesma sintonia, a Procuradoria concorda com o pronunciamento da CAENE, sinalizando pela aplicação de penalidade, considerando que a Concessionária feriu o preceito da adequada prestação de serviço.



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-12/003.647/2013
Data 28/10/13 Págs. 106
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Ao que tudo indica, a cliente foi mal orientada por representantes da Concessionária, quando das visitas realizadas, bem como a falta de esclarecimentos precisos relacionado ao funcionamento do aquecedor após o seu deslocamento certamente causou-lhe transtornos.

Outro ponto relevante dos autos é a descortesia com a Ouvidoria desta Agência, considerando o registro desta ocorrência em 05/08/13, sem o envio de um retorno àquela serventia (IN-CODIR N.º 019¹).

Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, revelando manifesto vício na prestação do serviço adequado, em razão de a Concessionária não ter prestado, adequadamente, informações à Reclamante, bem como à Ouvidoria desta Agência.

Por isso, concordo com o posicionamento dos órgãos técnicos desta Agência, podendo depreender a falha no cumprimento do disposto *da Cláusula 1ª, §3º, a Cláusula 4ª, §1º itens 4 e a Lei n.º. 8987/95, artigo 6º*, acrescido pela falta de treinamento adequado ou instrução insuficiente repassada aos seus funcionários ou prestadores de serviços da Concessionária para o devido atendimento à cliente.

Um ponto que me deixou intrigado foi relacionado a afirmativa da cliente a respeito da contratação da CEG para realização do serviço e, no decorrer da instrução, a Concessionária esclarece que orientou-a a procurar empresa particular, tendo sido o serviço executado pela GNS.

Fiquei na dúvida se realmente a cliente pretendia contratar a Concessionária e esta tenha se esquivado da prestação do serviço, em desobediência ao disposto no contrato de concessão e, em seguida, indicado à GNS.

¹ Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II
DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.



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

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.647/2013
Data 28/10/13
Rubrica: Ruy ID 4345648-0

Lembro que neste momento não irei me insurgir contra as falhas dos serviços prestados pela GNS, até porque existe processo específico nesta Agência (E-12/020.327/2012) para analisar a relação existente daquela empresa com a Concessionária.

Ressalto que o serviço solicitado pela cliente da Concessionária, de fato, não se confunde com serviço público, o que poderia concluir-se, em um primeiro momento, pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS ou de qualquer outrem, sob pena de estar regulando serviço submetido à livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das Concessionárias sob nossa regulação.

Entretanto, embora a Cláusula Primeira² restrinja o serviço público delegado à exploração de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, a exemplo das diversas vezes argumentado pela Concessionária e igualmente rebatido por esta Agência, não se pode deixar de atentar para as demais cláusulas contratuais.

Apesar de o serviço reclamado não ser o objeto principal da Concessão, conforme acima já exposto, referida atividade encontra-se inserida na letra "A", parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão³.

² - "(...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONARIA, dos Serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto no 23227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg.1, edição de 13 de junho de 1997".

³ - **PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ♦ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ♦ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ♦ orçamento de ramal, 72 horas;
- ♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ♦ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ♦ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- ♦ execução de ramais, 30 dias(3);
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

B) Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- ♦ conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;
- ♦ detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;
- ♦ elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;
- ♦ serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ conversão de equipamentos industriais, indeterminado.

Prazos para os itens "A" e "B": O prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses.



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-12/003.647/2013
Data 28/10/13 p. 108
Rubrica: Rube 1D434564R-0

Desta forma, em sendo solicitada para execução de tal atividade, a Concessionária deve prestá-la nos prazos contratuais, uma vez que, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação e responsabilidade, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

Portanto, inafastável o dever desta Autarquia de exigir que a prestação de serviços da natureza do aqui reportado seja disponibilizada pela Concessionária, eis que a faculdade prevista no Contrato de Concessão se dirige ao usuário, exercendo, nesse *mister*, sua competência fiscalizadora.

Pelo que consta explicitamente dos autos, não pude constatar que a cliente tivesse solicitado diretamente o serviço à Concessionária, ou até mesmo ter havido por ela intermediação.

Assim sendo e, pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, tão somente, em relação inadequada prestação de informações, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0000⁵% *cinco centésimos* (um centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV⁴ da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

⁴ - "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

(...)

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos".



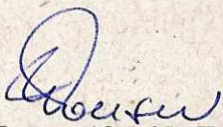
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.647 / 2013
Data 28/10/13 Fl. 109
Rubrica: Reufo ID 4345648-0

II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00001 % ^{cinco} (um centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁵, I, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao ^{não} atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

III - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁵ - Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
(...)

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;



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

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2142
DE 31 DE JULHO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA/ PRAZO DE
ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DO
USUÁRIO/INOBSERVÂNCIA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO. OCORRÊNCIA Nº 540327.**

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-12/003.647/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

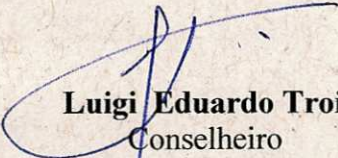
Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao não atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

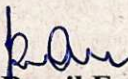
Art.3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

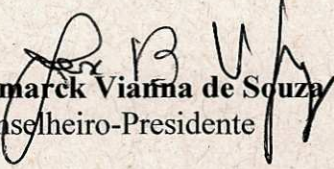
[Assinaturas manuscritas]

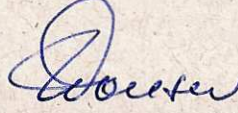
Art.4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

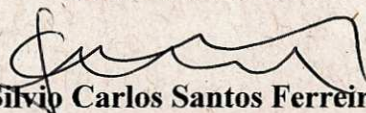
Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


José Bismarck Viana de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro