

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-12/020.556/2011  
Data de autuação: 24/11/2011  
Concessionária: CEG e CEG RIO  
Assunto: NT-500-BRA - Plano de Emergência do Sistema de Distribuição.  
Sessão Regulatória: 31/03/2015

## RELATÓRIO

O presente processo se encontra na fase de acompanhamento do cumprimento do disposto na Deliberação AGENERSA nº. 1911<sup>1</sup>, de 19/12/2013, que aplicou às Concessionárias CEG e CEG RIO penalidade de advertência e alterou o teor dos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº. 1788<sup>2</sup>, de 26/09/2013, que passaram a ter a seguinte redação:

<sup>1</sup> AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1911, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013. CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - NT-500-BRA - PLANO DE EMERGÊNCIA DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO. 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-12/020.556/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar às Concessionárias CEG e CEG RIO a penalidade de advertência com base no Art. 19, inciso IV da Instrução Normativa CGOBR nº 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SUCEX, juntamente com a CAINE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CGOBR nº 001/2007.

Art. 3º - Por autamatela, alterar o disposto nos arts. 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013 que passaram a ter a seguinte redação:

*Art. 1º - Determinar a formação de Grupo de Trabalho, a ser composto por representantes da CAINE, Ouvidoria e Procuradoria, todos desta Agência, bem como por 3 (três) representantes de cada uma das Concessionárias CEG e CEG RIO, sendo 1 (um) para cada área envolvida, a saber: Operação, Gestão de Flocos e Jurídica para análise da Nota Técnica, objeto do presente processo.*

*Parágrafo Único. A conclusão deverá ser apresentada a este Conselho Diretor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação da Portaria de constituição do grupo.*

*Art. 2º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG Rio, no prazo de 3 (três) dias, informem a esta AGENERSA quais serão os seus representantes.*

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

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013.

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

<sup>2</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1788, DE 26 DE SETEMBRO DE 2013. CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - NT-500-BRA - PLANO DE EMERGÊNCIA DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO. 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-12/020.556/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Determinar a formação de Grupo de Trabalho, a ser composto por representantes da CAINE, Ouvidoria e Procuradoria, todos desta Agência, bem como por um representante de cada uma das Concessionárias CEG e CEG RIO para análise da Nota Técnica, objeto do presente processo, cuja conclusão deverá ser apresentada a este Conselho-Diretor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação da Portaria de constituição do grupo.

Art. 2º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG Rio, no prazo de 10 dias, informem a esta AGENERSA quais serão os seus representantes.

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

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2013.

JOSÉ HENRIQUE VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIZ EDUARDO TROISI - Conselheiro - Relator; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS 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

*"Art. 1º - Determinar a formação de Grupo de Trabalho, a ser composto por representantes da CAENE, Ouvidoria e Procuradoria, todos desta Agência, bem como por 3 (três) representantes de cada uma das Concessionárias CEG e CEG RIO, sendo 1 (um) para cada área envolvida, a saber Operação, Gestão de Rede e Jurídica para análise da Nota Técnica, objeto do presente processo.*

*Parágrafo Único. A conclusão deverá ser apresentada a este Conselho Diretor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação da Portaria de constituição do grupo.*

*Art. 2º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG Rio, no prazo de 3 (três) dias, informem a esta AGENERSA quais serão os seus representantes."*

Em atenção ao citado comando deliberativo, as Concessionárias, após duas provocações desta Agência Reguladora, encaminham a carta DIUR-E-213/14, pela qual informam os dados dos funcionários que participarão do citado Grupo de Trabalho.

Consta, às fls. 179, cópia da Portaria AGENERSA nº. 370/2014, publicada no DOERJ de 16/02/2014.

O Grupo de Trabalho - constituído pela Sra. Maria Clara Canedo de Magalhães (Ouvidoria), Sr. Jorge Gomes Calfo (CAENE), Sr. Marcus Simonini (Procuradoria) e pelos representantes das Concessionárias CEG e CEG RIO -, reuniu-se na data de 25/04/2014, ocasião na qual restou acordado que o item 10.3 da NT-501, atual PE.9501.BR-MN, passará a ser nomeado como "Avisos de Solicitação de Serviço sem Risco". Para tanto, foi assinado às Concessionárias o prazo de 30 (trinta) dias.

Em atendimento ao acima informado, as Concessionárias, por meio da correspondência eletrônica de fls. 185, encaminham à esta Autarquia a Norma PE-09501.BR-MN - *Procedimento operacional para o recebimento e atendimento de avisos de urgência e solicitação de avisos de serviço sem risco.*

Após analisar o citado documento, a CAENE destaca que a alteração do item 10.3 da Norma PE.9501.BR-MN foi realizada em 21/05/2014 e sublinha que "(...) esta CAENE poderia





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

*minimizar o descumprimento do prazo de 3 (três) dias, que ultrapassaram o prazo prescrito pela Portaria AGENERSA nº. 370/14, porém a Concessionária somente apresentou a Norma PE.09501.BR-MN, após ser instada por esta CAENE. Desta forma, houve um descaso ao cumprimento do prazo e uma descortesia com a AGENERSA, na obrigação de informar o cumprimento do deliberado".*

Considerando o teor da Deliberação cujo cumprimento ora se acompanha, remeti o feito à CAENE, para análise pormenorizada da documentação apresentada pelas Delegatárias, tendo o citado órgão técnico, após detido exame, concluído que a mesma "(...) atende ao seu objetivo qual seja estabelecer uma sistemática de Plano de Emergência para o sistema de distribuição de redes e ramais. É aplicada no atendimento de avisos de urgência qualificados como situações de emergência e como referência nos Relatórios de Fiscalização-Emergência, desta CAENE".

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA aponta o cumprimento intempestivo do artigo 2º da Deliberação nº. 1788/2013, uma vez que "(...) a citada deliberação publicou na imprensa oficial em 07/01/2014 e que o prazo concedido foi de 03 (três) dias (...), perfazendo, assim, o tipo previsto no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa nº. 01, de 04/09/2007"; acompanha o entendimento da CAENE, no que se refere à NT PE.09501.BR-MN e aos prazos para atendimento da equipe de emergência, opinando para que "(...) sejam mantidos os prazos de 02 (duas) horas e 04 (quatro) horas para atendimento emergencial em redes e cabines por parte da CEG e CEG RIO, respectivamente"; sugere "(...) a alteração da letra 'a' do Subitem 1.1. Processo inicial de atendimento; Item 1. Atendimento telefônico; Anexo 04: Atendimento telefônico, para que se estipule um tempo limite para atendimento de tal natureza"; porque "(...) entendemos que o tempo para atendimento eletrônico influencia diretamente no tempo para comparecimento de equipe de emergência ao local da ocorrência, vez que este só começa a contar a partir daquele"; sugere "(...) o prazo de 30 (trinta) segundos para atendimento telefônico por parte da concessionária no que se refere às chamadas de emergência"; salienta a existência da Portaria Federal nº. 2014, de 13/10/2008 - "Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor" -, que assina o prazo máximo de 60 (sessenta) segundos para contato com o atendente; pondera que "Considerando que tal prazo de 60 (sessenta) segundos refere-se ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC dos 'fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal' que, segundo o disposto no art. 1º do Decreto nº. 6.523, de 31/07/2008, tem por finalidade 'resolver as demandas dos consumidores sobre



*informação, dívida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços', entendemos que diante do risco que comumente circunda as emergências relacionadas ao gás, o prazo para atendimento telefônico dessa natureza deve ser, ao menos, a metade daquele estipulado para mera 'informação, dívida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços'; razões pelas quais sugere a aplicação de penalidade às Concessionárias pelo cumprimento intempestivo do artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013, bem assim a "(...) alteração da letra 'a' do Subitem 1.1. Processo Inicial de Atendimento, Item 1. Atendimento telefônico; Anexo 04; Atendimento Telefônico, do 'Procedimento operacional para o recebimento e atendimento de avisos de urgência e solicitação de avisos de serviço sem risco - PE.09501.BR-MN', a fim de que se estabeleça o prazo máximo de 30 (trinta) segundos para atendimento telefônico nas chamadas de emergência".*

Mediante o ofício de fls. 245, a assessoria de meu Gabinete encaminha cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Por meio da carta de fls. 247/251, as Delegatárias esclarecem que "(...) em 17/10/2013, protocolizou [zaram] a DJUR-E-1963/2013 (fls. 136), constando seis nomes de representantes, em franco cumprimento à Deliberação em tela"; que "(...) a DJUR-E-213/2014, de 24/01/2014, repete os mesmos indicados, nos exatos termos, apenas pro forma, vez que a Deliberação 1788/2013 foi alterada comportando justamente a solicitação das Concessionárias CEG e CEG RIO, de indicar os representantes que entendia bastantes, até mesmo por motivos práticos e razoáveis, com o intuito de que possíveis ausências por alteração de cargos, gozo de férias, doença ou outras impossibilidades pessoais não interferissem no andamento dos trabalhos"; analisam que a sugestão de alteração de prazo de atendimento telefônico apresentada pela Procuradoria "(...) carece de respaldo legal, vez que não há lei que preveja tal obrigação, sequer a protetiva Lei 8078/90 (...), o Decreto 6523/2008, que regulamentou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) no âmbito federal, tampouco sua internalização no âmbito estadual ou mesmo a regulamentação manejada pela própria AGENERSA - nenhum desses instrumentos traz tal hipótese"; defendem que "(...) a Administração Pública não pode proibir ou impor comportamento algum a terceiros, salvo se estiver previamente embasada por lei específica que lhe faculta tal prerrogativa. Vale dizer, ainda, não lhe é possível expedir regulamento, resolução, portaria ou qualquer outro ato que restrinja a liberdade dos administrados, somente em virtude de lei já existente"; que





**Serviço Público Estadual**

Processo nº E-121.020-556/2011

Data 24/11/2011 Fis.: 257

Doc 10: 44312128+

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

"(...) não pode a Administração Pública limitar direitos sem autorização legal, inovar por meio de instrução normativa, decreto, contrato ou qualquer outro meio, não bastando, ainda, que haja autorização legislativa genérica, mas que a referida autorização traga em si determinações quanto ao conteúdo, fins, tempo e medida da matéria a ser regulada por ela, sob pena de flagrante violação à Garantia Fundamental insculpida no Princípio da Legalidade, previsto no inciso II, do artigo 5º, e caput do artigo 37, ambos da Constituição da República"; explicam que "(...) os planos de emergência são baseados em normas de padrão internacional, com a expertise de profissionais gabaritados, além de aprovados pelo ente regulador, por meio das Deliberações ASEP-RJ/CD nºs 064/98 e 063/98"; consignam que "(...) a regulamentação da operação do SAC (...) versa a respeito da resolução das demandas dos consumidores sobre informação, dívida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços - operações que são realizadas pelo telefone, através do atendente"; mas que "No caso em tela, o acesso telefônico é meramente um canal de ciência da ocorrência emergencial, importando para fins de prazo o efetivo comparecimento pessoal do técnico capaz de sustar a situação de emergência ao local - não se a ciência ocorrerá em cinco ou cinquenta segundos - por este motivo que os prazos-limites tangem apenas ao efetivo atendimento da emergência, posto que a característica do serviço é distinta daquele prestado pelo operador de call-center, que pode solucionar o atendimento remotamente"; razões pelas quais requerem que tal sugestão seja desconsiderada, ressaltando que "(...) os prazos de atendimento efetivo são copiosamente cumpridos pelas Concessionárias, que se organizam para tomar ciência e agir dentro dos prazos compatíveis com a real necessidade da emergência".

É o Relatório.

  
**Luigi Troisi**

Conselheiro-Relator



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

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.556/2011

Data 24/11/2011 Fls. 258

Protocolo: MC 10: 24431487

Processo nº: E-12/020.556/2011 (apensos: E-33/120.066/2006 e E-12/020.084/2007)  
Data de autuação: 24/11/2011  
Concessionária: CEG e CEG RIO  
Assunto: NT-500-BRA - Plano de Emergência do Sistema de Distribuição.  
Sessão Regulatória: 31/03/2015

### VOTO

O presente processo se encontra na fase de acompanhamento do cumprimento do disposto na Deliberação AGENERSA nº. 1911<sup>1</sup>, de 19/12/2013, que aplicou às Concessionárias CEG e CEG RIO penalidade de advertência e alterou o teor dos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº. 1788<sup>2</sup>, de 26/09/2013, que passaram a ter a seguinte redação:

<sup>1</sup> AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1911, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013, CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO – NT-500-BRA – PLANO DE EMERGÊNCIA DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO. 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-12/020.556/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar às Concessionárias CEG e CEG RIO a penalidade de advertência com base no Art. 19, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SUCEX, juntamente com a CAENEL, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007.

Art. 3º - Por meio desta, alterar o disposto nos arts. 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013 que passaram a ter a seguinte redação:

*Art. 1º - Determinar a formação de Grupo de Trabalho, a ser composto por representantes da CAENE, Ouvidoria e Procuradoria, todos desta Agência, bem como por 3 (três) representantes de cada uma das Concessionárias CEG e CEG RIO, sendo 1 (um) para cada área envolvida, a saber: Operação, Gestão de Rede e Jurídica para análise da Nota Técnica, objeto do presente processo. Parágrafo Único. A conclusão deverá ser apresentada a este Conselho Diretor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação da Portaria de constituição do grupo.*

*Art. 2º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG Rio, no prazo de 3 (três) dias, informem a esta AGENERSA quais serão os seus representantes.*

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.  
Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013.

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

<sup>2</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1788, DE 26 DE SETEMBRO DE 2013, CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO – NT-500-BRA – PLANO DE EMERGÊNCIA DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO. 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-12/020.556/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Determinar a formação de Grupo de Trabalho, a ser composto por representantes da CAENEL, Ouvidoria e Procuradoria, todos desta Agência, bem como por um representante de cada uma das Concessionárias CEG e CEG RIO para análise da Nota Técnica, objeto do presente processo, cuja conclusão deverá ser apresentada a este Conselho-Diretor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação da Portaria de constituição do grupo.

Art. 2º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG Rio, no prazo de 10 dias, informem a esta AGENERSA quais serão os seus representantes.

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

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2013.

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

Conselheiro Luiz Eduardo Troisi - Processo nº E-12/020.556/2011 (apensos: E-33/120.066/2006 e E-12/020.084/2007)



*"Art. 1º - Determinar a formação de Grupo de Trabalho, a ser composto por representantes da CAENE, Ouvidoria e Procuradoria, todos desta Agência, bem como por 3 (três) representantes de cada uma das Concessionárias CEG e CEG RIO, sendo 1 (um) para cada área envolvida, a saber Operação, Gestão de Rede e Jurídica para análise da Nota Técnica, objeto do presente processo.*

*Parágrafo Único. A conclusão deverá ser apresentada a este Conselho Diretor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação da Portaria de constituição do grupo.*

*Art. 2º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG Rio, no prazo de 3 (três) dias, informem a esta AGENERSA quais serão os seus representantes."*

Para atendimento do comando disposto na nova redação do artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013, deveriam CEG e CEG RIO, no prazo de 03 (três) dias, indicar seus representantes que comporiam o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração e análise da Nota Técnica (aqui entenda-se Normativa) objeto dos autos.

Considerando-se que o citado comando deliberativo foi publicado na Imprensa Oficial em 07/01/2014, as Delegatárias deveriam apresentar a supramencionada indicação até a data de 10/01/2014, contudo, somente o fizeram em 24/01/2014, conforme se verifica da Carta DIJUR-E-213/14, às fls. 170.

Assim, ante o incontestável cumprimento intempestivo, sujeitam-se as Concessionárias às penalidades previstas no Contrato de Concessão e na Instrução Normativa AGENERSA nº. 001/2007, cuja dosimetria, já considerando os princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, foi calculada para a penalidade de advertência, que entendo mais adequada à essa questão, especificamente.

Resta verificar o cumprimento da nova redação do artigo 1º, parágrafo único da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013, que determinou a formação de Grupo de Trabalho para análise da Nota Técnica objeto dos autos, cuja conclusão deveria ser apresentada a este Colegiado no prazo de 90 (noventa) dias contados da publicação da Portaria de sua constituição.





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

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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020-556/2011  
Data 24 / 11 / 2011 Fls.: 260  
Protocolo 10:44314787

A Portaria AGENERSA nº 370, de 11/02/2014, foi publicada na Imprensa Oficial em 18/02/2014, portanto, o aludido Grupo de Trabalho tinha até a data de 19/05/2014 para apresentar suas conclusões.

Compulsando os autos, verifico que a reunião do Grupo ocorreu em 25/04/2014 - sem a presença de membro da Procuradoria da AGENERSA, uma vez que o endereço eletrônico utilizado para a sua convocação não foi o correto, contudo, a participação deste órgão para a análise da Normativa restou suprida pelos Pareceres lavrados nos autos -, ocasião na qual restou acordada a reclassificação do Item 10.3 - Prioridade 3 (Avisos: emergências isoladas de falta de gás, ou deficiência na pressão em edificações unifamiliares, multifamiliares ou comerciais de pequeno porte; problemas relacionados ao fornecimento não classificados como Prioridade 1, 2 ou 4, e que afetem um ou vários pontos de fornecimento) para "Avisos de Solicitação de Serviço sem Risco".

Nesse sentido, as Delegatárias apresentaram, em 06/06/2014, a Norma PE.09501.BR-MN, já contemplando as alterações discutidas na Reunião acima mencionada, portanto, quando já ultrapassado o termo final estabelecido por deliberação.

Desta forma, as conclusões a serem apresentadas a este CODIR também não puderam observar o prazo previsto em Portaria, razão pela qual entendo pertinente aplicar às Concessionárias, uma vez mais, penalidade decorrente do descumprimento de comando normativo, procedimento com o qual não é possível condunar.

Passando à análise da Normativa apresentada, a CAENE conclui que "(...) a mesma atende ao seu objetivo, qual seja estabelecer uma sistemática de Plano de Emergência para o sistema de distribuição de redes e ramais".

Por entender tratar-se de uma Normativa de extrema relevância, solicitei que a CAENE apresentasse análise pormenorizada de seu conteúdo. Em atendimento, a citada Câmara Técnica manifesta concordância com a Norma PE-09501.BR-MN, "(...) à exceção no que se refere aos prazos de atendimento de emergência que devem ser os mesmos estabelecidos no Contrato de Concessão, Anexo II - Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento - Item 13 - Prazos de





*Atendimento aos Usuários - A) Serviços Obrigatórios - atendimento emergencial em redes, cabines 2 (duas) horas para a CEG e 4 (quatro) horas para a CEG RIO"; e aponta que a mesma "(...) atende ao seu Objetivo qual seja estabelecer uma sistemática de Plano de Emergência para o sistema de distribuição de redes e ramais"; sendo aplicada no atendimento "(...) de avisos de urgência qualificados como situações de emergência e como referência nos Relatórios de Fiscalização-Emergência, desta CAENE".*

É este, também, o entendimento da Procuradoria da AGENERSA, que concorda expressamente com a manutenção dos prazos contratuais para atendimento das equipes de emergência, notadamente porque a Normativa apresentada não pode divergir do Instrumento Concessivo, que permeia o serviço público de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro.

A Procuradoria, ainda, sugere a alteração da "letra 'a' do Subitem 1.1. Processo inicial de atendimento; Item 1. Atendimento telefônico; Anexo 04: Atendimento telefônico", para definir um tempo limite de atendimento para chamadas de tal natureza, indicando o prazo de 30 (trinta) segundos.

Para tanto, fundamenta-se na existência da Portaria nº. 2014/2008 - que "Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor" -, e no Decreto nº. 6523/2008 - que "Regulamenta a Lei nº. 8078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC", ambos editados na esfera federal.

As Delegatárias refutam veementemente a citada sugestão, sob o argumento de que "(...) não há lei que preveja tal obrigação, sequer a protetiva Lei 8078/90 (...), o Decreto 6523/2008, que regulamentou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) no âmbito federal, tampouco sua internalização no âmbito estadual ou mesmo a regulamentação manejada pela própria AGENERSA" e que "(...) a Administração Pública não pode proibir ou impor comportamento algum a terceiros, salvo se estiver previamente embasada por lei específica que lhe faculte tal prerrogativa"<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Citado como no original.



Inicialmente, cabe lembrar às Delegatárias, que o exercício do Poder Regulatório por parte da AGENERSA foi estabelecido pela sua lei de criação - Lei 4556/2005 -, cabendo a esta Autarquia, no uso de suas atribuições, *"expedir deliberações e instruções tendo por objeto os contratos submetidos a sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das concessionárias e permissionárias, de ofício ou quando instada por conflito de interesses"*<sup>4</sup>.

Considerando que o Atendimento ao Público é matéria tratada no Anexo II, Parte I do Contrato de Concessão, a sua regulamentação compete à esta AGENERSA, cabendo lembrar que a Normativa apresentada pelas Concessionárias deve passar pelo crivo desta Autarquia, com a qual, inclusive, pode este Ente Regulador concordar ou não, no pleno exercício do Poder Regulatório, conforme acima salientado.

Assim, pacificada está a competência regulatória desta AGENERSA para dirimir a matéria, cabendo, no momento, analisar as argumentações apresentadas por ambas as partes.

No que se refere aos prazos de atendimento de emergência, concordo integralmente com os opinamentos da CAENE e Procuradoria pela manutenção do disposto no Contrato de Concessão - 02 (duas) horas para a CEG e 04 (quatro) horas para a CEG RIO -, tendo em vista a imperiosidade do Instrumento Concessivo para as partes, que a ele estão adstritas.

Já no que concerne à sugestão da Procuradoria para a alteração da "letra 'a' do Subitem 1.1. Processo inicial de atendimento; Item 1. Atendimento telefônico; Anexo 04: Atendimento telefônico" da Norma Técnica, para definir um tempo limite de atendimento de 30 (trinta) segundos, trago à baila o teor da Lei estadual nº. 5925, de 25/03/2011, que *"Dispõe sobre a aplicação dos efeitos do Decreto Federal nº. 6523/2008 no Âmbito Estadual"*, que assim dispõe:

*"Art. 1º. Os efeitos do Decreto Federal n. 6523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, aplicam-se na íntegra e no que couber no âmbito dos fornecedores de*

<sup>4</sup> Artigo 4º, inciso V da Lei nº. 4556/2005.





serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro

Art. 2º. Os órgãos responsáveis pela fiscalização da aplicação da presente norma a exemplo do Procon, agências reguladoras e outros órgãos de promoção e defesa do consumidor vinculados a administração pública estadual também a ela se sujeitam.

Parágrafo único. O administrador público responsável pelo órgão que descumprir a norma estará sujeito às sanções previstas no Estatuto do Servidor Público do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 3º. Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias da data de sua publicação, prazo necessário para adequação das empresas à norma, revogadas as disposições em contrário."

Entendi por bem sublinhar a supramencionada lei, para que não restem dúvidas quanto à sua aplicação às Concessionárias de Serviço Público, sobretudo às reguladas por esta Autarquia.

De fato, cuida-se de legislação que trata do prazo de atendimento às ligações efetuadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, não havendo, em âmbito estadual ou mesmo federal, qualquer norma afeta aos canais afetos aos serviço de emergência, como, aliás, bem salientado pela Procuradoria.

Ocorre que, aqui, cabe a esta AGENERSA realizar uma interpretação finalística desta norma, buscando alcançar os objetivos desta e adaptá-la justamente às hipóteses em que o legislador não se manifestou expressamente.

Nesse sentido, se levamos em consideração que existe um prazo para o atendimento telefônico ao Serviços de Atendimento ao Consumidor, no esteio de que o mesmo foi criado para que os consumidores de serviços possuam um canal para realizar reclamações de diversas naturezas, podemos chegar a conclusão acerca da necessidade de se estabelecer um prazo fixo para o atendimento às situações de emergência, de superior gravidade e relevância.



E as próprias Concessionárias concordam com a existência de um prazo para tanto, uma vez que previram um item específico nesse sentido na Norma PE.09501.BR-MN, ora analisada.

Inclusive, causa-me estranheza o inconformismo das Delegatárias quanto à sugestão de prazo apresentado pela Procuradoria da AGENERSA, haja vista que no citado "Anexo 04, Item I - Atendimento Telefônico, Subitem 1.1. Processo inicial de atendimento, letra 'a'" da Normativa, as próprias Concessionárias informam que devem "atender ao telefone com a maior brevidade possível (preferencialmente até 20 segundos)". Ou seja, o prazo desejado pelas Concessionárias é, inclusive, inferior ao proposto pela Procuradoria, não havendo sentido em sua contestação.

No que se refere, especificamente, à sugestão de tempo exarada pela Procuradoria, sou levado a concordar com o citado órgão técnico, visto que, se para situações corriqueiras, que não envolvem qualquer risco à segurança ou mesmo à vida dos usuários (que são os atendimentos do SAC), há um prazo de 60 (sessenta) segundos, para aquelas situações mais graves entendo perfeitamente razoável que este prazo seja reduzido à metade, cabendo ressaltar a razoabilidade do interregno de 30 (trinta) segundos para atendimento telefônico das chamadas de emergência, já que impactam diretamente na continuidade dos procedimentos adotados pelas Delegatárias, que findam com o comparecimento da equipe ao local.

No mais, no que se refere aos demais itens da Norma PE.09501.BR-MN, filio-me ao entendimento exarado pela CAENE - e encampado pela Procuradoria -, ressaltando tratar-se de matéria eminentemente técnica, elaborada em sintonia com as expertises técnicas do Grupo de Trabalho constituído por meio da Portaria AGENERSA nº. 370/2014.

Por todo o exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar às Concessionárias CEG e CEG RIO a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa





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-121020-556/2011

Data 24/11/2011 Fls. 265

Assinatura: 00010:44314787

CODIR nº. 001/2007, em razão do cumprimento intempestivo do artigo 2º, da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013, alterada pela Deliberação AGENERSA nº. 1911/2013;

- Aplicar às Concessionárias CEG e CEG RIO a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão do cumprimento intempestivo do artigo 1º, parágrafo único, da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013, alterada pela Deliberação AGENERSA nº. 1911/2013;
- Determinar à SFCEx, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Determinar que as Concessionária CEG e CEG RIO, no prazo de 15 (quinze) dias, alterem o teor do Anexo 03: Tempos de atendimento da NT. PE.09501.BR-MN, para que lá constem os mesmos prazos dispostos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão - Atendimento Emergencial - 02 (duas) horas para a CEG e 04 (quatro) horas para a CEG RIO;
- Determinar que as Concessionária CEG e CEG RIO, no prazo de 15 (quinze) dias, alterem o teor da "letra 'a' do Subitem 1.1. Processo inicial de atendimento; Item 1. Atendimento telefônico; Anexo 04: Atendimento telefônico", para que lá conste, expressamente, o prazo máximo de 30 (trinta) segundos para atendimento às chamadas telefônicas.
- Aprovar os demais itens da Norma PE.09501.BR-MN "Procedimento Operacional para o recebimento e atendimento de avisos de urgência e solicitação de avisos de serviço sem risco".

É o Voto.

Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-556/2011

Data 24/03/2011 Fls.: 266

Publicação: 020.10.24314987

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2437

, DE 31 DE MARÇO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIAS CEG e CEG RIO - NT-500-BRA  
- PLANO DE EMERGÊNCIA DO SISTEMA DE  
DISTRIBUIÇÃO.**

**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-12/020.556/2011 (apensos: E-33/120.066/2006 e E-12/020.084/2007), por unanimidade,

**DELIBERA:**

Art. 1º - Aplicar às Concessionárias CEG e CEG RIO a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão do cumprimento intempestivo do artigo 2º, da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013, alterada pela Deliberação AGENERSA nº. 1911/2013;

Art. 2º - Aplicar às Concessionárias CEG e CEG RIO a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão do cumprimento intempestivo do artigo 1º, parágrafo único, da Deliberação AGENERSA nº. 1788/2013, alterada pela Deliberação AGENERSA nº. 1911/2013;

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 4º - Determinar que as Concessionária CEG e CEG RIO, no prazo de 15 (quinze) dias, alterem o teor do Anexo 03: Tempos de atendimento da NT. PE.09501.BR-MN, para que lá constem os mesmos prazos dispostos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão - Atendimento Emergencial - 02 (duas) horas para a CEG e 04 (quatro) horas para a CEG RIO.

Art. 5º - Determinar que as Concessionária CEG e CEG RIO, no prazo de 15 (quinze) dias, alterem o teor da "letra 'a' do Subitem 1.1. Processo inicial de atendimento; Item 1. Atendimento telefônico; Anexo 04: Atendimento telefônico", para que lá conste, expressamente, o prazo máximo de 30 (trinta) segundos para atendimento às chamadas telefônicas.

*(Assinaturas manuscritas)*





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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.558/2011

Data 24/11/2011 Fls.: 267

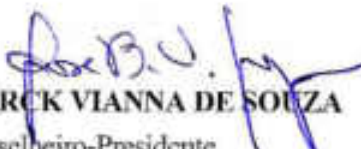
Publica: 22:10:24 31/03/2012

Art. 6º - Aprovar os demais itens da Norma PE.09501.BR-MN "Procedimento Operacional para o recebimento e atendimento de avisos de urgência e solicitação de avisos de serviço sem risco".

Art. 7º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG RIO encaminhem à esta AGENERSA, no prazo de 10 (dez) dias contados do término do prazo disposto nos artigos 5º e 6º desta Deliberação, a nova versão da Norma PE.09501.BR-MN, já contemplando as alterações aqui estipuladas.

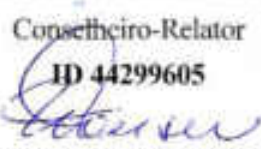
Art. 8º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

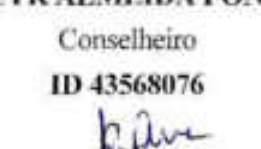
Conselheiro-Presidente

ID 44089767

  
**LUIGI EDUARDO TRÓISI**

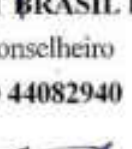
Conselheiro-Relator

ID 44299605

  
**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

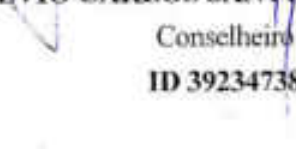
Conselheiro

ID 43568076

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

ID 44082940

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**

Conselheiro

ID 39234738