



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-12/003/112/2015
Autuação:	27/02/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº 3292015 CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	16 de Julho de 2015

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID Nº 024, de 26 de fevereiro de 2015, através da qual solicitou-se orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 3292015, que foi "(...) enviada à Ceg em 13/01/15 para tratar de reclamação do Sr. Sérgio (...) sobre a demora na ligação do gás em sua residência, solicitada no dia 22/12/14."

Da citada correspondência também consta a informação no sentido de que em 16/01/2015 a Concessionária respondeu que o fornecimento de gás foi liberado, em 15/01 e o esclarecimento da CEG "(...) que foi agendada para o dia 13/01 a inspeção para colocação em carga, porém cliente estava ausente na data-agendada", sendo que "o Sr. Sérgio informa no protocolo 2-548753890 que não estava no local e solicitou reagendamento para o dia 15/01."

Ainda na CI 024 a Ouvidoria comunica que enviou SNS à CEG em 23/01/2015 "(...) solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente, e em 29/01/2015 (...) " recebeu a seguinte resposta:

"Segue o histórico de atendimento do cliente, porém falta cópia da OS do atendimento do dia 7/1, que mandaremos assim que a área nos repassar:



22/12/2014 - cliente solicitou a visita para inspeção para colocação em carga para o dia 23/12. De acordo com o contrato de concessão, a Companhia tem até 72h para realizar a vistoria;

26/12/2014 - cliente entrou em contato solicitando reagendamento;

29/12/2014 - A empreiteira entrou em contato com a cliente e o Sr. Sergio informou que retornaria o contato com a empreiteira para agendar uma melhor data;

2/1/2015 - cliente retornou o contato e solicitou o reagendamento da vistoria para o dia 7/1;

8/1/2015 - cliente entrou em contato informando que não aceita que seja aberto um protocolo de reagendamento, pois agendou o serviço para o dia 7/1;

9/1/2015 - cliente abriu uma reclamação informando que ninguém compareceu no dia 7/1, porém, de acordo com a comunicação da ECC, cliente foi atendido conforme agendamento (solicitado cópia para a área responsável, mas até o momento não tivemos acesso à documentação);

12/1/2015 - cliente solicitou vistoria para o dia 13/1/2015;

13/1/2015 - Cliente ausente. O cliente entrou em contato reagendando a visita para o dia 15/1/2015;

15/1/2015 - O fornecimento de gás foi liberado.¹"

Para finalizar o relato da ocorrência na CI supracitada a Ouvidoria juntou cópias de e-mails¹ às fls. 05/07, informou que não havia outro processo tratando desta

¹ Correspondências eletrônicas enviadas para a Ouvidoria da CEG, com as informações constantes na CI 024, bem como a reclamação do cliente, que foi repassada à Concessionária no seguinte sentido (fl. 06, fine):

" SR. SERGIO INFORMA QUE ESTÁ DESDE O DIA 22/12/14 TENTANDO INSTALAR O GAS EM SUA CASA. O RAPAZ FOI E FEZ UMS EXIGÊNCIAS, E ELE CHAMOU OUTRO¹ SOMENTE PARA COLOCAR O AQUECEDOR. MARCARAM DE VOLTAR NO DIA 23/12/14, PORÉM SÓ VOLTARAM NO DIA 06/01/15 (ESPARTAK). INFORMA QUE ELES FORAM APENAS PARA AUTORIZAR A INSTALAÇÃO E INFORMAR QUE NO DIA 08/01/15 SERIA INSTALADO. POREM, ESTÁ ATÉ HOJE (12/01/15) AGUARDANDO E NINGUÉM COMPARECEU. AO ENTRAR EM CONTATO COM A CEG, NÃO RECEBE NENHUMA RESPOSTA CONCRETA. INFORMA QUE JÁ FORAM FEITAS VÁRIAS RECLAMAÇÕES E ESTÁ PERDENDO HORAS DE TRABALHO, E QUE SEU FILHO ESTÁ SE



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-12/003/112/2015

Data 27 02, 2015 - 15 60

Rubrica *PA* ID: 4414789-9

reclamação, e remeteu o feito "(...) para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás."

Distribuído o presente processo para a minha relatoria por meio da Resolução do Conselho - Diretor nº. 482², os autos foram recebidos neste Gabinete em 17/03/2015 e logo remetidos à CAENE para análise e parecer.

Por meio do Ofício AGENERSA/CAENE Nº. 019/15 a Câmara Técnica solicitou à Concessionária pronunciamento em relação à ocorrência 3292015, pelo que a CEG comunicou, através da DIJUR - E - 436/15, o envio em anexo dos históricos dos atendimentos referentes ao caso em tela³.

ALIMENTANDO DE REFEIÇÕES FEITAS NA RUA, O QUE ESTÁ SE TORNANDO UM TRANSTORNO MUITO GRANDE, UMA COISA QUE SERIA SIMPLES AOS OLHOS DO CONSUMIDOR."

² De 10/03/2015, com cópia à fl. 10.

³ O histórico exibido pela Concessionária é semelhante ao apresentado pela CI 024, com ele diferenciando-se em algumas informações. Abaixo, segue parte do histórico apresentado, transcrito até a abertura da reclamação na AGENERSA:

"Apuração.

1.) No dia 22/12/2014, cliente entra em contato para solicitar gás: cliente de agendamento para o dia 23/12 no período da manhã.

Resposta: BAPTIST 22/12/2014 17:41:05 22/12 - VISITA AGENDADA PARA 23/12.

No mesmo dia, cliente entrou em contato novamente: cliente que já foi solicitado o gás e está agendado para 23/12 manhã.

2.) No dia 26/12, cliente entra em contato solicitando reagendamento: cliente deseja reagendamento CERTIFICADO, cliente de 2 dias úteis.

Resposta: BAPTIST 30/12/2014 11:32:15 TRATA-SE DE ATENDIMENTO DE CERTIFICADO.

ECC ENTRARÁ EM CONTATO COM CLIENTE, AGENDARÁ ATENDIMENTO DE CERTIFICADO E ATUALIZARÁ INFORMAÇÕES NA O.S. DE CERTIFICADO

3.) No dia 29/12/2014, cliente entra em contato para obter informação: Cliente cliente a aguardar contato da área responsável

4.) No dia 30/12, cliente solicita nova informação: senhora Vanessa cliente de aguardar contato

5.) No dia 2/1/2015, cliente solicita reagendamento: cliente solicita seu reagendamento cliente de aguardar o contato em até 2 dias caso passado para o setor de supervisão

Resposta: TDUQUE 05/01/2015 16:59:49 TRATA-SE DE ATENDIMENTO DE CERTIFICADO.

ECC ENTRARÁ EM CONTATO COM CLIENTE, AGENDARÁ ATENDIMENTO DE CERTIFICADO E ATUALIZARÁ INFORMAÇÕES NA O.S. DE CERTIFICADO



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-12/003/112/2015

Data 27.02.2015 fls. 61

Rubrica R9. ID: 4414784-9

No parecer de fls. 22/23 a CAENE fez breve relato do feito e entendeu que "(...) foi possível constatar uma má prestação do serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, demorando aproximadamente 24 dias considerando da data de sua solicitação de Gás até a data de liberação seu fornecimento de Gás, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Em considerações, a Concessionária esclareceu, discordando do parecer da CAENE, que "a solicitação foi feita pelo cliente em 22/12/2014, justamente em meio às festividades de final de ano, não obstante, ainda assim, em 29/12/2014, a empreiteira entrou em contato com a cliente e o Sr. Sergio informou que entraria em contato para agendar uma melhor data, retornando o mesmo apenas em 02/01/2015 para marcar nova visita; acrescentou que "no dia 13/01/2015, data agendada com o cliente para a realização da visita, a equipe da CEG foi até o local para ser surpreendida com a

6.) No dia 8/1/2015, cliente entra em contato para obter informação: senhor Sergio cliente de que não tem nenhum agendamento marcado para hoje dia 08/01/2015 e foi passado que iria ser aberto uma solicitação de reagendamento em que ele iria aguardar 2 dias úteis o contato e ele não quis e a ligação ficou muda e foi transferida.

7.) No dia 9/1/2015, foi aberta reclamação de não cumprimento de prazo: cliente Sergio deseja reclamar pois técnico agendou visita diretamente com o mesmo para dia 07/01 e não foi ate local o mesmo pede urgência no contato.

Resposta: TDUQUE 09/01/2015 14:50:58 APURANDO INFORMAÇÕES BAPTIST 12/01/2015 16:00:37 Cliente com alta agendada para 13/01.

BAPTIST 12/01/2015 16:00:46 reclamação procedente.

Neste mesmo dia, cliente entrou em contato mais 3 vezes: cliente cliente de aguardar 2 dias uteis. /// cliente ligou hj e foi aberta reclamação de não cumprimento de prazo reagendado para 07/01/15 cliente que área responsável já recebeu a reclamação e fará contato com ele. /// cliente reclama que não foi atendido expliquei que estaria abrindo uma solicitação para a minha supervisão pois já tem uma reclamação aberta

8.) No dia 12/1/2015, cliente entra em contato e solicita reagendamento: Deseja reagendar visita, prazo 2 dias uteis cliente de aguardar ctt.

Resposta: BAPTIST 12/01/2015 11:20:13 TRATA-SE DE ATENDIMENTO DE CERTIFICADO. ECC ENTRARÁ EM CONTATO COM CLIENTE, A GENDARÁ ATENDIMENTO DE CERTIFICADO E ATUALIZARÁ INFORMAÇÕES NA OS. DE CERTIFICADO

9.) No dia 13/1/2015, cliente solicita reagendamento: Cliente informa que o técnico compareceu hoje (13/01) no período da manhã mas ele tinha ido tomar café e não estava loca. Como já está inspeção agendado para 15/01 no período da tarde.

Resposta: BAPTIST 13/01/2015 18:07:03 REAGENDADO COM A ECC POR EMAIL, PORQUE A O.S. ESTÁ NA RUA HOJE.

10) No dia 14/1/2015, é aberta uma ocorrência na AGENERSA (...)"

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

ausência do cliente, impossibilitando, portanto, a realização da inspeção para colocação em carga" e, "(...) feito novo contato com o cliente e agendada nova visita para o dia 15/01/2015, finalmente, agora com a presença do solicitante no momento da visita da equipe da CEG, o atendimento foi realizado e o imóvel posto em carga"; aduziu que "(...) a despeito dos atrasos ocasionados pela espera do contato do cliente e do reagendamento da instalação devido à ausência do mesmo em data marcada, a CEG conseguiu atender à solicitação" e o "(...) retardamento na liberação do fornecimento do gás do cliente se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas"; considerou que "(...) atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."⁴

Apresentada a manifestação da Concessionária, os autos foram encaminhados à Ouvidoria para contato com o cliente "(...) a fim de requerer informações acerca de eventuais reagendamentos efetuados, conforme afirmado (...)" pela CEG, bem assim fosse confirmado com o cliente a reclamação inicial, solicitando-lhe ainda, se houvesse, a exibição de protocolos.

À fl. 36 consta o despacho da Ouvidoria informando que contactou o cliente, o qual, conforme registrou o referido despacho, avisou que encaminharia os protocolos e "(...) afirmou que as informações da Ceg sobre reagendamentos de visitas feitos por ele, e sua ausência no dia 13/01, não eram verdadeiras."

No parecer de fls. 42/45 a Procuradoria fez sucinto relato do feito e, sob o tópico "Descumprimento do Contrato de Concessão", registrou que "(...) a solicitação da ligação de gás ocorreu em 22/12/2014, consequentemente o prazo para a realização da ligação teria seu término em 25/12/2014", mas "(...) a primeira visita só aconteceu por volta de 3 (três) semanas após a solicitação"; entendeu que a atribuição de

⁴ Todos os grifos como no original



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-12/003/112, 2015

Data 27 02, 2015 às 63

Rubrica *Piq.* ID: 4414789-9

responsabilidade ao cliente pelo atraso no atendimento, com a alegação de que ele "(...) não retornou o contato para proceder com o reagendamento da visita (...) após a sua ausência naquela já marcada", não deve prosperar, "(...) haja vista que na data de 13/01/2015, marcada para vistoria na residência do usuário não ocorrida por sua ausência, a Concessionária já tinha ultrapassado o prazo previsto no contrato de concessão para a prestação do serviço de ligação de gás"; considerou que a alegação acerca das festas de fim de ano "(...) não tem o condão de afastar a responsabilidade da Concessionária do cumprimento do contrato de concessão, sendo certo que o referido instrumento não atribuiu qualquer exceção"; lembrou que a Cláusula quarta do Contrato de Concessão determina a prestação de serviço adequado e, "portanto, caberia a Concessionária ter efetivo suficiente para realizar o atendimento dentro do prazo estabelecido de 24 horas para ligação de gás"; ressaltou que a cláusula primeira, § 3º, do instrumento concessivo determina a busca da satisfação do cliente; aduziu que "o tempo de espera (...) para o início do procedimento de ligação (...) não é razoável (...)"; expôs que a conduta da CEG fere o princípio da eficiência e "(...) o fato de se tratar de período de festas de fim de ano, o descumprimento do prazo para a ligação do gás passa a ser uma conduta mais gravosa, haja vista a essencialidade do serviço, principalmente para os preparativos das comemorações dos usuários, causando-lhes transtornos maiores"; acrescentou, em suma, que o fornecimento de gás é essencial à dignidade humana e o art. 6º, II, III e X do CDC elenca em seu rol dos direitos básicos a adequada e eficaz prestação dos serviços; opinou, por fim, pela "(...) aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A."

Em razões finais⁵, a Concessionária sustenta, novamente, que "a solicitação foi feita pelo cliente em 22/12/2014 e em 29/12/2014, a empreiteira entrou em contato com o cliente, o qual informou que entraria em contato para agendar uma melhor data, retornando o mesmo apenas em 02/01/2015 para marcar nova visita"; acrescentou que "(...) a Concessionária mobilizou esforços para realizar o atendimento durante as festividades sendo uma opção feita pelo cliente ligar somente em 02/01/2015 para

⁵ DIUR - E - 830/2015 às fls. 55/57.



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-12/003/112/2015

Data 27.02.2015 fls. 64

Rubrica *RBF* ID: 4414789-9

reagendar a visita", não prosperando "(...) a argumentação da Procuradoria de que seria motivo de agravo da penalidade a época da solicitação do cliente, tendo em vista que o cliente ao reivindicar que depois entraria em contato para reagendar demonstrou que o serviço não era essencial para os preparativos das comemorações"; informou que "tal sugestão é desprovida de qualquer amparo legal não encontrando previsão no Contrato de Concessão e nem mesmo no Regimento Interno ou Instruções Normativas da AGENERSA"; registrou que "permitir que o cliente teria prejuízo por tal motivo adentra análise de critério que não é alçada dessa AGENERSA"; pois "qualquer pedido de reparação a título de dano moral deveria ser requerido pelo cliente junto ao Poder Judiciário"; entendeu que cumpre à AGENERSA apenas analisar "(...) se houve ou não descumprimento Contratual e não avaliar eventuais transtornos experimentados pelo usuário que, ratificamos, deve ser avaliado pelo Judiciário (...)"; considerou que "(...) não há que se falar em essencialidade do serviço para os preparativos das comemorações no caso em tela, principalmente, porque quando procurado pela Concessionária para que ocorresse a prestação do serviço o cliente diz que retornará o contato para agendar melhor data, deixando claro que naquele momento não seria oportuna a execução do serviço por parte da Concessionária"; repisou que conseguiu atender à solicitação do cliente e o atraso na liberação do fornecimento se deu por razões fora da alçada da CEG; reiterou o disposto na DIJUR --E - 586/2015 e concluiu entendendo pelo arquivamento do processo, sem aplicação de sanção.⁶

É o relatório.

RBF
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

⁶ Todos os grifos como no original.



Processo nº:	E-12/003/112/2015
Autuação:	27/02/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº 3292015 CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	16 de Julho de 2015

VOTO

Trata-se de verificar se ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, pela Concessionária CEG, em relação aos fatos narrados na ocorrência nº. 3292015, reclamação a respeito de demora no serviço de ligação do gás.

Durante a instrução, CAENE e Procuradoria certificaram o descumprimento do Instrumento Concessivo e sugeriram a aplicação de penalidade à Delegatária, opiniões em relação às quais adiro, porquanto ocorreu a violação do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, no que tange à superação dos prazos para a vistoria e consequente colocação/retirada/substituição de medidores.¹

Com efeito, tem-se como incontroverso que o reclamante solicitou a ligação do serviço em 22/12/2014 e só obteve o fornecimento do gás em 15/01/2015. Isso

¹ 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;
- 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;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes e 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."



culminou no atraso da CEG de aproximados 20 (vinte) dias para o atendimento do pleito, já que a Delegatária detinha o prazo de 72 horas para a realização de vistoria, finda a qual corre o período de 24 horas para o fornecimento e liberação do serviço.

Frise-se que referida demora, ao contrário do que pretende fazer crer a Concessionária, há que ser, sim, a ela imputada. É que, da prova dos autos, em especial o histórico de atendimento ao cliente, vislumbra-se que os supostos pedidos de reagendamento - assim intitulados pela Concessionária - trataram - se, em verdade, de sucessivas cobranças do usuário em relação a sua solicitação inicial.

Observe-se, nesse passo, que a Delegatária sugere atuação diligente e responsabiliza o pretenso usuário pelo atraso no fornecimento do serviço quando afirma que em 29/12/2014 o cliente foi procurado por empreiteira mas retornou o contato apenas em 02/01/2015 "(...) para marcar nova visita".² No entanto, e conforme consta do histórico juntado, foi o cliente quem contactou a Concessionária no dia 29/12/2014 para obtenção de informações quanto ao pedido de gás.

Ademais, verifica-se, também do histórico exibido, que em 30/12/2014 o reclamante requereu à CEG nova informação acerca do seu pedido e obteve como resposta o simples comando de que deveria aguardar contato, o que faz depreender que no citado dia 02/01/2015 não poderia ter havido marcação de nova visita ou reagendamento por mera vontade do cliente, mas outra cobrança do reclamante quanto ao pedido de ligação do gás.

Do referido documento anexado ao feito pode-se constatar, também, que a Concessionária aponta a data de 26/12/2014 como o primeiro dia em que o cliente pediu o suposto reagendamento. Nada obstante, considerando que esse era o prazo fatal para a realização da vistoria³ e não existiu, até então, contato ou informação da CEG a respeito do serviço, não se pode aceitar a tese de que o reclamante requereu, nessa data, reagendamento. Até porque esse hipotético pedido de postergação do serviço, pelo

² Grifo como no original.

³ Já que o dia 25/12/2014 foi feriado.

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

cliente, não veio acompanhado de marcação - imediata ou em prazo razoável - pela CEG, de nova data para o serviço. Tal fato leva a concluir, diante das informações do processo e reclamação inicial, em adição ao constante no histórico de atendimento juntado, que o solicitante esperou alguns dias para o recebimento do serviço. Tudo isso, em razão da demora da Concessionária.

Por todo o exposto, e considerando, pois, as informações constantes do histórico de atendimento juntado pela CEG, entendo por refutar as alegações da Concessionária no sentido de que o atraso no cumprimento da obrigação se deveu aos sucessivos pedidos de reagendamento por parte do cliente.

Assim, a conduta da Concessionária no presente caso é passível de aplicação de penalidade que, em observância à proporcionalidade e razoabilidade, será no patamar de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do faturamento da Concessionária, nos termos do que será proposto.

Isso porque a imposição dessa pena pecuniária é adequada e exigível para o caso concreto, sendo necessária e corretiva em prol do interesse público no alcance à adequada prestação dos serviços de gás. Está, também, de acordo com os reiterados entendimentos firmados pelo CODIR para atrasos aproximados de 20 (vinte) dias, ressaltando-se que há proporcionalidade na sanção, no sentido estrito da palavra, porquanto a pena a ser proposta é 800 (oitocentas) vezes menor que a máxima permitida para o Grupo II, no qual a Concessionária será enquadrada.

Posto isso, levando-se em conta que a conduta infracional da CEG se perpetuou até a data de 14/01/2015⁴; em razão do descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão⁵ e art. 17, VI⁶, da IN CODIR nº. 001/2007; e conforme autorizado pelo art. 14 da mesma Instrução Normativa⁷, proponho ao Conselho - Diretor:

⁴ Sendo este o dia da prática da infração.

⁵ "CLÁUSULA, DEZ - FINALIDADES

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

A CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de (i) advertência, (ii) multa, (iii) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a administração por prazo não superior a 2 (dois) anos, ou (iv) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. As penalidades serão aplicáveis conforme previsto nas normas legais e regulamentares dos serviços e neste Contrato sempre que:

(...)

IV - descumprir norma legal ou regulamentar determinação da ASEP - RJ ou qualquer disposição ou cláusula deste Contrato."

6 "INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 001 DE 04 DE SETEMBRO DE 2007

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO NAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES LEGAIS E CONTRATUAIS DAS CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO E NA APLICAÇÃO DE PENALIDADES ÀQUELAS CONCESSIONÁRIAS, QUANDO FOR O CASO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS,

CONSIDERANDO que, conforme disposto no §1º da Cláusula Oitava dos Contratos de Concessão, a fiscalização exercida pela Agência Reguladora abrangerá o acompanhamento e o controle das ações das Concessionárias nas áreas técnica, contábil, comercial e econômico-financeira, podendo estabelecer diretrizes ou sustar procedimentos praticados pelas Concessionárias e considerados incompatíveis com os requisitos da prestação de serviços aludidos no §3º da Cláusula Primeira dos Contratos de Concessão;

CONSIDERANDO que, em decorrência das suas atribuições legais, cabe à AGENERSA estabelecer procedimentos internos que contribuam para a desejável e necessária transparência do processo de fiscalização dos serviços prestados pelas Concessionárias CEG e CEG RIO e para a visibilidade do processo de aplicação das penalidades previstas na Lei e nos Contratos de Concessão celebrados entre o Estado e aquelas Concessionárias;

RESOLVE:

Aprovar os procedimentos a serem adotados nas ações de fiscalização das obrigações legais e contratuais das Concessionárias CEG e CEG RIO, bem assim regulamentar a aplicação das penalidades, em razão de infrações cometidas por aquelas Concessionárias, quando for o caso, na forma abaixo:

(...)

Seção I

DAS PENALIDADES DE ADVERTÊNCIA E MULTA



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 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 14/01/2015), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do apurado no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do **GRUPO II** sempre que, sem justo motivo:
(...)

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido;"

⁷ "INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 001 DE 04 DE SETEMBRO DE 2007

(...)

Art. 14. Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

GRUPO I – Até 0,01 % (um centésimo por cento);

GRUPO II – Até 0,04 % (quatro centésimos por cento);

GRUPO III – Até 0,07 % (sete centésimos por cento);

GRUPO IV – Até 0,10% (um décimo por cento)."



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-12/003/112/2015

Data 27 02, 2015 - Pg. 70

Assinatura RJ ID: 44/4789-9

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2602

DE 16 de Julho de 2015

**OCORRÊNCIA Nº 3292015 -
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 **E-12/003/112/2015**, por unanimidade,

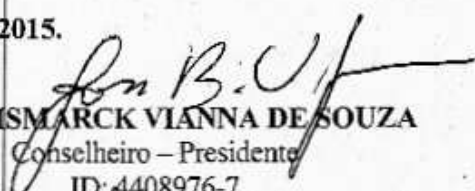
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 14/01/2015), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão do apurado no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

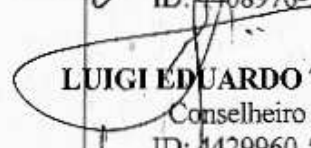
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de Julho de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

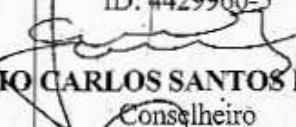
Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

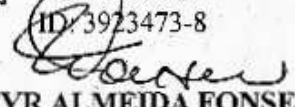
Conselheiro

ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

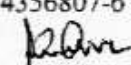
Conselheiro

ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0