

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1205 DE 14 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 529496.

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-12/020.287/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 529.496.

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

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 14 de agosto de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira - Relatora

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Processo nº. E-12/020.287/2012
Data de Autuação 15/05/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência nº 529496.
Sessão Regulatória 14/08/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.287/2012

Data 15/05/2012 Fls.: 33

Rúbrica: ✕

Relatório

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 65/2012¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) informações de como proceder com relação à ocorrência nº 529496, que foi enviada à CEG em 09 de abril de 2012 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento à solicitação de religação de gás na nova residência do Sr. Amandio Neto, efetuada em outubro/2011²".

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 324, de 16/05/2012³, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo.

Na data de 17/05/2012, o feito é remetido à Ouvidoria, que o encaminha à CAENE⁴, relatando que "(...) não há qualquer informação nova a respeito do assunto". ll

¹ De 15/05/2012 - fls. 01/02; histórico da ocorrência às fls. 03/04.

² 09/04/2012 - "Prezados, estou aguardando desde 13 de outubro de 2011 a religação do gás na residência que comprei. O antigo proprietário do imóvel havia pedido o desligamento do gás. Segue 1º protocolo: 2351036091 e último protocolo: 2371097294. A empresa terceirizada já fez a vistoria. Uma equipe da CEG esteve no local no fim do ano passado e disse que o novo ramal da rua não está ligado na tubulação da casa. Me informaram que outra equipe viria no local para quebrar a calçada e ligar o ramal, mas até hoje nada!!! Depois de eu reclamar muito, hoje a empresa terceirizada me ligou dizendo que a CEG havia solicitado. A EMPRESA TERCEIRIZADA JÁ FEZ A SUA PARTE, A CEG É QUE TEM QUE MANDAR UMA EQUIPE QUEBRAR A CALÇADA E LIGAR O CANO DA MINHA CASA NO RAMAL DA RUA!!! É TÃO DIFÍCIL ISSO??? SERÁ QUE TEREI QUE SOLICITAR NA JUSTIÇA? ESPERO QUE, PELO MENOS, A OUVIDORIA DÊ JEITO!!! (...)"; 18/04/2012 COBRANÇA OCORRÊNCIA 529496 "Prezados, até o momento não tive nenhuma resposta ou contato !!! (...)"; 14/05/2012 - COMPLEMENTO DA OCORRÊNCIA 529496 "Prezados, venho por meio deste e-mail deixar registrado, para futura ação judicial, o absurdo que é o atendimento da CEG no Rio de Janeiro. Abaixo segue histórico, mas vou fazer um resumo: 1 - Em novembro de 2011 solicitei a religação do gás em minha casa, que sempre utilizou gás encanado. Era apenas a reinstalação do medidor. 2 - Faltei o trabalho por várias vezes para acompanhar as diversas equipes que a CEG mandava à minha casa. Uma completa desorganização. Uma equipe vinha em um dia e dizia que já estava com gás no cano da rua. A outra equipe vinha em outro dia e dizia que não tinha gás no cano da rua. Nisso eu faltando o trabalho por vários dias. Essa bagunça durou até abril (seis meses depois) quando finalmente colocaram gás no cano da rua. 3 - Começou o martírio de várias equipes, enviadas pela CEG, virem à minha casa para adequação do fogão e aquecedor. As equipes não se entendem, uma diz que só faz uma coisa e que a outra faz a outra. 4 - Desde o início fui informado de que a CEG faria a adequação do meu fogão e aquecedor e que eu pagaria uma taxa de R\$ 80,00 na primeira conta de gás. 5 - Depois de 7 meses, várias faltas no meu trabalho para atender às várias visitas das empresas terceirizadas da CEG, veio à minha casa a equipe que iria instalar o medidor, converter o fogão e o aquecedor do banheiro. Resumindo, o serviço não foi feito, pois o técnico disse que a chaminé do aquecedor deveria estar com 35cm de altura (a chaminé está com 33cm). Foi quando eu questionei que 2cm era uma diferença muito pouca, mas que eu poderia abaixar o aquecedor, mas ele retrucou dizendo que não tinha o kit de mangueira e que só estaria com a mangueira do gás, faltando a da água. A equipe anterior havia informado que a próxima equipe faria a adequação. Quando falei isto pra equipe atual, ela me disse que a equipe anterior deveria voltar e instalar a mangueira de água. Por final, quando ligo para o atendimento da CEG, eles não sabem me informar quem são as equipes enviadas à minha casa, nem o que fizeram. O atendimento se limitou a me dizer que eu teria que ter visto o nome do técnico no crachá dele. SÓ PODEM ESTAR DE SACANAGEM HÁ 7 MESES!!!!!!!!!!!!!! Caso tenham competência para resolver este problema, favor me ligar até segunda feira, dia 14. Caso contrário, estarei dando entrada na ação judicial. OBS: as duas ouvidorias estão recebendo e-mails há meses e nunca deram retorno. (...)".

³ Encaminhado à CEG mediante fac-símile, acostado às fls. 06, com recibo de envio às fls. 06v.

Consta, às fls. 12, cópia da Resolução do Conselho-Diretor n.º 299, de 21/05/2012, onde se verifica a distribuição deste feito à minha Relatoria.

Por meio do Ofício CAENE n.º 107/12⁵, a Câmara Técnica de Energia da AGENERSA solicita pronunciamento da CEG sobre a ocorrência objeto dos autos, no prazo de 02 (dois) dias úteis⁶.

Consta, às fls. 14, a CI AGENERSA/ASSESSORIA/SECEX n.º 066, de 29/05/2012, pela qual a Secretaria-Executiva encaminha ao meu Gabinete cópia da correspondência DIJUR-E-936/12⁷, através da qual a Concessionária solicita cópia dos autos, providência que é autorizada e realizada mediante ofício⁸ e entrega em mãos ao representante da empresa⁹.

Na data de 11/06/2012, o feito é remetido¹⁰ ao meu Gabinete, que encaminha à CEG o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 060, de 15/06/2012¹¹, através do qual solicita manifestação no prazo de 10 (dez) dias.

Em resposta, na data de 28/06/2012, a CEG envia à esta Agência, mediante *fac-símile*, a correspondência DIJUR-E-1179/12¹², pela qual reitera "(...) *todo o aduzido nos autos (...), em especial a informação de que o fornecimento de gás do cliente em comento foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 19/05/2012*", sendo o feito remetido à CAENE em 29/06/2012¹³, para análise e pronunciamento.

Às fls. 22/24, consta a correspondência DIJUR-E-961/2012¹⁴, através da qual a CEG informa os atendimentos ao usuário a que se refere a ocorrência n.º 529.496¹⁵ e encaminha "(...) *transcrição dos atendimentos registrados no sistema da Concessionária*"¹⁶. ll

⁴ Em 21/05/2012 - fls. 07, in fine/10.

⁵ De 28/05/2012 - fls. 13, recebido pela CEG na mesma data.

⁶ Através da CI CAENE n.º 139/12, de 31/05/2012, a citada Câmara Técnica encaminha à SECEX a carta DIJUR-E-943/12 (fls. 17), pela qual a CEG solicita dilação de prazo para apresentar manifestação.

⁷ Fls. 15.

⁸ Ofício AGENERSA/SECEX n.º 364, de 01/06/2012, enviado à CEG mediante fac-símile na data de 04/06/2012 - recibo de envio às fls. 18v.

⁹ Recibo às fls. 19.

¹⁰ Mediante o despacho de fls. 19v.

¹¹ Fls. 20, recebido pela CEG em 18/06/2012.

¹² Cópia às fls. 21, original às fls. 25.

¹³ Despacho de fls. 21v.

¹⁴ Protocolizada nesta Agência em 04/06/2012.

¹⁵ "RUA LINS DE VASCONCELOS, N.º 324 - LINS/RJ; OS-2-351036096 - data 26/10/11 - Certificação de rede de distribuição interna; OS-2-370897081 - data 11/05/12 - Certificado de rede de distribuição interna; OS-2-381872784 - data 12/05/12 - Inspeção para colocação em carga - Vendas; OS-2-382088712 - data 17/05/12 - Certificado de rede de distribuição interna; OS-2-383046725 - data 19/05/12 - Inspeção para colocação em carga - Vendas; OS-2-383161754 - data 19/05/12 - Instalação de medidor com conversão - Vendas".

¹⁶ Fls. 23/24.

Consta, às fls. 27/28, Parecer da CAENE, no qual, após breve relato, conclui que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-B, conversão de aparelhos residenciais e comerciais, além Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão" e aponta que "(...) ainda que a CEG tenha encontrado os problemas apontados na folha 23, a mesma demorou aproximadamente 206 dias para a colocação do cliente em carga, ultrapassando assim todos os prazos compreendidos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão".

Instada a se manifestar¹⁷, a Procuradoria apresenta o Parecer n.º. 1108/2012-EVB¹⁸, pelo qual entende que, "(...) corroborando com o Parecer da CAENE (...), a Concessionária CEG não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, em seu Anexo II, Parte 2, Item 13-B e Cláusula 1ª, Parágrafo 3º"; registra a parte final do Parecer da CAENE, com a qual concorda e opina pela "(...) aplicação das penalidades previstas no Contrato de Concessão à (...) CEG".

Mediante o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 074, de 19/07/2012¹⁹, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, informa a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Idêntica providência é adotada com relação ao usuário por meio da correspondência eletrônica²⁰ de fls. 31.

Na data de 01/08/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1399/12²¹, pela qual reitera "(...) todo o aduzido nos autos do processo em epígrafe, em especial a informação de que o fornecimento de gás do cliente em comento foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 19/05/2012".

É o Relatório.


Darcília Leite
Conselheira-Relatora

¹⁷ Em razão do despacho de fls. 28v.

¹⁸ De 12/07/2012 - fls. 29, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

¹⁹ Fls. 30, recebido pela CEG em 20/07/2012.

²⁰ E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 100, de 19/07/2012.

²¹ Fls. 32.

Processo nº. E-12/020.287/2012
Data de Autuação 15/05/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência 529.496
Sessão Regulatória 14/08/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.287/2012

Data 15/05/2012 Fls.: 36

Rúbrica: f

Voto

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 65/2012¹, de 15/05/2012, na qual a Ouvidora desta AGENERSA relata reclamação do Sr. Amandio Neto, realizada nesta Agência Reguladora em 09/04/2012, autuada sob o nº. 529.496, e cujo ponto nodal cinge-se à demora injustificada da Concessionária CEG para religação de gás em sua residência, solicitada desde 13/10/2011.

Em sua defesa, a Delegatária informa os atendimentos prestados ao reclamante e que "(...) o fornecimento de gás do cliente em comento foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 19/05/2012".

Compulsando os autos, notadamente os fatos relatados no histórico de atendimento de fls. 04/05 e na correspondência eletrônica de fls. 08/10, observa-se que o usuário buscava o citado serviço desde 13/10/2011, contando com várias visitas de equipes da CEG, que lhe apresentavam informações contraditórias e inconsistentes, sendo certo que em nenhum momento a Concessionária contesta tais afirmações.

Comparando as apontadas alegações com as informações dispostas no histórico de atendimento ao cliente disponibilizado pela Delegatária através da correspondência DIJUR-E-961/2012², verifica-se que, embora o usuário tenha feito sua solicitação em 13/10/2011, o primeiro atendimento realizado ao mesmo se deu somente em 17/10/2011, quando já ultrapassado o prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, concernente à religação de instalações já existentes - 24 (vinte e quatro) horas. u

¹ Encaminhada à SECEX, acostada às fls. 02/05.

² Às fls. 22/24.

No referido histórico de atendimento, nota-se ainda que a Concessionária identificou vários problemas na tubulação que seria interligada à residência do usuário, conforme reproduzido a seguir:

"(OT) - Inspeção para colocação em carga - Vendas - (OS) - Certificado de rede de distribuição interna (18/10/2011 a 26/10/2011)

em 19/10/2011 - TESTE C/ ESCAP. DE 2L/H // NEC. INST. CHAM. E TERM. T C/ ABERTURA DE ALVENARIA P/ 100MM EM L2, PERCURSO VERTICAL DA CHAM. INFERIOR A 35CM, REGISTRO INADEQUADO, VENTILAÇÃO SUPERIOR E INFERIOR EM L1 E L2 // CABINE DE MEDIDOR SEM PORTA, MEDIDA AO ALTO 'CLIENTE' FORA DO PADRÃO // MEDIDA AO ALTO DO RAMAL FOI CORTADA 'ENVIAR DANIEL P/ VERIFICAR POSSIBILIDADE DE RECONSTRUÇÃO DO RAMAL'. // VALVULA NO PASSEIO OBSTRUIDA!!! NÃO SAI GÁS NO TRECHO DO RAMAL INTERNO QUE FOI CORTADO.

(...)

EM 25/10 - RAMAL EXTERNO NÃO ESTÁ CONECTADO COM O RAMAL INTERNO, PEDIR A MARIANE PARA ENVIAR UMA EQUIPE PARA INTERLIGAR OS DOIS RAMAIS (VALVULA NO PASSEIO JÁ RENOVADA E OPERANTE) (...)

EM 26/10 - Enviado TPO de reativação de ramal externo hoje, com previsão de atendimento em *****janeiro/12*****.

(OT) - Inspeção para colocação em carga - Vendas - (OS) - Certificado de rede de distribuição interna (05/3/2012 a 11/5/2012)

(...)

informação em 05/04 Válvula de passeio não libera gás para a residência, segundo cliente equipe de emergência CEG identificou se a ramificação para o endereço não foi concluída, não foi interligada a rede.

REALIZADO REMANEJAMENTO DE PONTO 0,40M COM TUBOS DE 15MM VENTILAÇÃO SUPERIOR E INFERIOR.

(...)" (grifos nossos).

Pelo exposto, resta demonstrado que se tratava de intervenções de competência da Concessionária, sendo, portanto, estreme de dúvida sua

l

responsabilidade pela demora no atendimento ao pleito do usuário, eis que levou cerca de 06 (seis) meses para identificar e sanar os problemas na tubulação.

Ainda que se considere a necessidade de adequação nas instalações internas, de responsabilidade do usuário, não é possível isentar a CEG do descumprimento contratual, face ao já identificado lapso temporal transcorrido entre a solicitação do usuário e a solução dos problemas encontrados na tubulação externa - frise-se, 06 (seis) meses -, o que evidencia a falha na prestação do serviço.

Portanto, inegável a desobediência ao disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, uma vez que a Delegatária possuía o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para providenciar a religação de gás na residência do usuário, contudo, somente o fez em 19/05/2012, pouco mais de 07 (sete) meses após o pedido, realizado em 13/10/2011.

A necessidade de realização de intervenções na tubulação externa não exime a Delegatária da obrigação de prestar o serviço da forma e nos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão, especialmente em razão da demora ter ocorrido por motivos alheios à vontade do usuário que, por várias vezes, buscou solucionar a questão junto à empresa.

Nesse ponto, cabe lembrar que a CEG, por disposição contratual, tem o dever de "*prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços*"³. Contudo, da simples análise das informações prestadas pelo usuário, não foi assim que se comportou a empresa.

Digo isso, porque o usuário relata, expressamente, que as equipes da Delegatária que compareceram à sua residência prestavam informações contraditórias,

u

³ "Cláusula Quarta - Obrigações da Concessionária

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

§ 1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

4 - prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços".

deixando evidente seu desconhecimento quanto aos trabalhos realizados pelas equipes anteriores, demonstrando desorganização em seus procedimentos.

Não se pode entender que uma empresa do porte da CEG não possua um sistema detalhado e atualizado de atendimento ao cliente, no qual constem todas as informações, de modo que, no caso de serviços realizados em vários dias, suas equipes os prestem de forma continuada e eficiente.

Portanto, torna-se recomendável que a Concessionária reveja seus procedimentos, de forma que situações como a relatada pelo usuário não voltem a ocorrer.

Aqui, a conduta da CEG destoava do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta⁴ e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁵, ambas do Contrato de Concessão.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações contratualmente assumidas, o fato de que a Delegatária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, tratando com flagrante descaso quem, por disposição regimental, tem competência para "(...) *prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório*"⁶, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011⁷, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita. *u*

⁴ "A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

⁵ §3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

⁶ "Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

⁷ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

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

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

Rúbrica: +

Isso porque, o primeiro contato da Ouvidoria da AGENERSA com a CEG ocorreu em 09/04/2012, contudo, a Concessionária não apresentou qualquer resposta ou esclarecimento àquele órgão, somente vindo a se manifestar nos presentes autos, a respeito da Ocorrência nº. 529.496, em 04/06/2012, após provocação da CAENE.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Delegatária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007⁸.

Conclui-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela CEG que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º⁹ e Quarta¹⁰ do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º¹¹ do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo e na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária e ao sugerir a aplicação de penalidade em decorrência dos mesmos.

u

III. 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 Procuradoria⁸.

⁸ “Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à 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;

(...)”

⁹ CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

(...)

§ 3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

¹⁰ CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.”

¹¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI¹², da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º. 529.496.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I¹³ da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

É o Voto.



Darcília Leite

Conselheira-Relatora

¹² 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.

¹³ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à 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".

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 529496.

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-12/020.287/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 529.496.

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

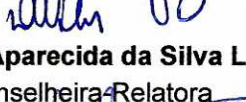
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

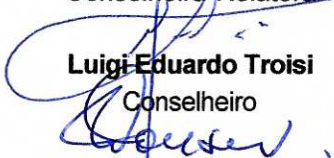
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

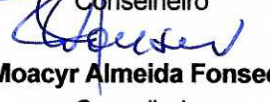
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

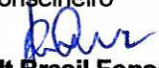
Rio de Janeiro, 14 de agosto de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.287/2012

Data: 15/05/2012 Fís.: 42

Rúbrica: X