

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1230

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1230

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.
OCORRÊNCIA Nº. 524896.

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-12/020.610/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de
0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos
últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento
do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art.
16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos
narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara
Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a
lavratura do correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução
Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao
descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão,
combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em
razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à
Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4° - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.610/2011
Apenso E-12/020.626/2011
Autuação: 09/12/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
 AGENERSA. Apuração de possível
 descumprimento de Cláusula
 Contratual. Ocorrência nº 524896
Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 363, de 09/12/11, em razão da CI OUVID Nº. 90/2011, de 08/12/11, por meio da qual apresenta a listagem de ocorrências registradas com mais de 30 dias e ainda sem resposta das Concessionárias.

Na comunicação interna acima, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento¹ que trata da ocorrência nº 524896, do Sr^a. Maria Adelaide Matos Ferraz, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 665, em 15/12/11, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Conforme Resolução do Conselho-Diretor nº. 271, de 20/12/11, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado ao meu Gabinete em 19/01/12.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 05/12, em 19/01/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.



1 -

15/09/2011- CLIENTE INFORMA QUE SOLICITOU NO DIA 18/08 A INSTALAÇÃO DE GÁS NOS APARTAMENTOS, QUE NUNCA TIVERAM GÁS. FOI FEITA A VISTORIA E APROVADA A INSTALAÇÃO, E AGORA ESTÁ AGUARDANDO, MAS ATÉ O PRESENTE MOMENTO NADA FOI FEITO. INFORMA QUE PRECISA DO GÁS PARA ALUGAR OS IMÓVEIS, MAS NÃO PODE ENTREGAR AS CHAVES SEM A INSTALAÇÃO DO GÁS. PEDE PROVIDÊNCIAS URGENTES.

03/11/2011- De acordo como área responsável, a obra tem previsão para término no fim de novembro/2011.

03/11/2011- REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 524896 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA POR QUE A CEG VAI DEMORAR 3 MESES PARA ATENDER A ESSA SOLICITAÇÃO? PEÇO QUE ME ENVIEM INFORMAÇÕES SOBRE A DATA DE ENTRADA DO PEDIDO DE LICENÇA DESSA OBRA JUNTO À PREFEITURA.

Às fls. 10/15, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-174/2012, de 25/12/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 05/12, informando que "(...) Ocorre que o objeto do presente processo é idêntico ao que consubstanciou a instauração do Processo E-12/020.626/2011, conforme pode ser observado na análise da folha de rosto de ambos processos (Anexo 1)", ressalta "(...) o estágio mais avançado de instrução que o mesmo já se encontra, pois a CEG já foi previamente instada a manifestar-se nos autos daquele".

Desta forma, "(...) afim de que seja vedado o possível bis in idem, ou seja, a dupla imputação pelo mesmo fato típico, pede-se que o presente processo seja arquivado, haja vista que sua matéria já encontra-se em apreço em autos próprios, com instrução em curso" e que "(...) Não obstante, acerca do questionamento em tela, a CEG informa que o fornecimento de gás natural já foi liberado para o cliente em 07.12.2011, não restando pendência neste sentido".

Em 01/02/12, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às questões apresentadas pela Concessionária e após manifestação, remessa à Procuradoria para ciência e pronunciamento.

Parecer do Gerente da CAENE, Sr. Jorge Luiz Gomes Calfo, informando que até o presente momento não há aspectos técnicos e encaminha os autos à Procuradoria.

Às fls.17/18, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer esclarecendo que "(...) Em análise à manifestação da CEG, observamos que a mesma alegou a ocorrência de litispendência entre os regulatórios E-12/020.610/2011 e E-12/020.626/2011" e que "(...) De fato, as alegações da concessionária merecem prosperar visto que ambos os processos foram abertos com o intuito de apurar possível descumprimento de cláusula contratual na ocorrência nº 524896, ocorrendo então o instituto da litispendência, que basicamente é a coexistência, no mesmo juízo, de duas demandas iguais sobre o mesmo objeto, entre as mesmas pessoas, e em que há identidade de pessoa, causa e coisa, sendo uma causa de extinção do processo sem resolução do mérito.(...) Considerando o exposto, e tendo em mente que o Regulamento E- 12/020.626/2011, de relatoria da Conselheira Darcilia Leite, encontra-se em estágio mais avançado, opinamos pelo arquivamento deste processo".

Por fim, o Procurador Geral desta Agência, Dr. Luis Marcelo M. Nascimento, reitera o parecer anterior, no sentido de arquivar os autos, mantendo a instrução do processo E-12/020.626/2011.

Às fls.20, foi acostado ao processo a ata da reunião interna de 05/03/12, informando que ficou decidido que os processos abertos em duplicidade deverão ser apensados por ordem de autuação.

Às fls. 21, foi acostado ao processo a cópia da correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-004/2011, se pronunciando a respeito da ocorrência 524896, informando que "(...) o fornecimento de gás natural já foi liberado para o cliente em 07.12.2011". 

Às fls. 22, foi juntada cópia do parecer da Câmara Técnica de Energia, oferecendo suas considerações acerca do presente processo: "(...) O presente processo foi aberto pela Ouvidoria sob o número 519620, cujo objeto é descumprimento de prazo do CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GAS CANALIZADO — CEG - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 — SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO, item (13). Prazo de Atendimento aos Usuários (A). Serviços Obrigatórios - execução de ramais, num prazo de 30 dias, (3) incluído o prazo de licenciamento das municipalidades".

Ressalta a CAENE as informações prestada pela Ouvidoria desta Agência: "(...) que a CEG demorou 3 meses para efetuar a citada execução do ramal, neste fato, foi solicitado a Concessionária, informar que data foi dada entrada da licença de obras em vias públicas, informação essa que possibilita a Concessionária indicar que tomou todos os procedimentos necessários para atender o prazo contratual e que se houve demora foi por motivos alheios a sua vontade como por exemplo tempo demora da liberação do licenciamento por parte da Prefeitura, informação esta que vem sendo usado como defesa pela CEG em diversos processos".

Destaca, ainda, que "(...) Mesmo instada pela Ouvidoria, para que a Concessionária pudesse acostar informações adicionais que fosse garantido a Empresa garantir o direito de ampla defesa e contraditório, a mesma, somente informou que o fornecimento foi liberado em 07/12/2011" e "(...) Em uma segunda tentativa de para garantir os princípios de constitucionais do contraditório e ampla defesa a Secretária Executiva, encaminha, em 27/12/2011, (...) informando da abertura do processo e dando o prazo de 5 dias para solução do caso objeto do processo". Acrescenta que foi protocolada a correspondência da CEG "(...) DIJUR-004/2012, com a qual em resposta ao Ofício da SECEX da AGENERSA, apenas se limita a informar que o cliente foi ligado em 07/12/2012 e nada a mais".

Por fim, conclui que "(...) não havendo nenhum pronunciamento da Concessionária quanto ao fato do descumprimento citado no primeiro parágrafo, somos forçados a confirmar que houve descumprimento do contrato, agravado pelo descumprimento de 30 dias na Instrução Normativa 019/2011, citada pela própria Ouvidoria".

Em 12/06/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto ao objeto dos autos.

Às fls.24/26, à Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer informando que "(...) Quanto à legação de litispendência entre os processos E- 12/020.610/2011 e E-12/020.626/2011, tendo em vista a decisão do CODIR na 5ª Reunião Interna, entendemos que este incidente reputa-se ultrapassado. Com relação à utilização das manifestações constantes no processo em apenso não vejo maiores óbices, até mesmo porque a CAENE ratificou seu parecer no presente administrativo, bem como foi conferida a concessionária, em ambos os processos, oportunidades para que esta se manifestasse, com isto foram observados os princípios da ampla defesa e do contraditório".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) a concessionária não respeitou o prazo para o atendimento do pleito do cliente, bem como o tratamento dispensado à Ouvidoria desta agência foi inadequado, visto que a CEG não respondeu a solicitação da Ouvidoria" e "(...) Quanto ao atendimento da solicitação do cliente, observamos clara inobservância as normas contratuais por parte da concessionária, posto que o mesmo solicitou a instalação do gás no dia 18/08/11, vindo a ser atendido somente no dia 07/12/11, logo, latente é a perda do prazo contratual. (...) No mais, a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR nº 19/2011, visto que sua omissão não se coaduna com a base princípio lógica dos serviços públicos, elencados na Lei 8.987/95, assim como no contrato de concessão".

Por fim, salienta que "(...) a AGENERSA tem como função institucional a regulação dos serviços públicos concedidos de gás canalizado, (...) não podendo furtar-se de atuar quando toma conhecimento de alguma conduta irregular praticada pela concessionária, mesmo que o cliente já não queira mais receber o serviço. (...) Considerando o exposto, corroboramos com o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº.89/12, em 15/06/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 27/06/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1166/2012, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 89/12, apresentando suas considerações finais, esclarecendo que "(...) a cliente já se encontra devidamente atendida e que, ainda que se pudesse considerar o descumprimento do prazo formalmente falando, a cliente encontra-se satisfeita e consumindo gás".

Acrescenta que "(...) são registradas mensalmente na Ouvidoria da AGENERSA inúmeras reclamações de clientes e, destas, apenas algumas poucas superam o prazo de resposta de 30 (trinta) dias, muitas vezes por motivos alheios a vontade da Concessionária (necessidade de elaboração de projetos, obtenção de licenciamento, entre outros fatores) o que não significa que a mesma não está dando o tratamento devido ao caso, visto que nesse ínterim, permanece cobrando suas áreas técnicas para adoção de providências" e que "(...) diante de todas as providências e considerações acima (...) não merece ser a Concessionária penalizada com sanção que não se mostre razoável e proporcional às ponderações em questão, o que justifica o arquivamento do processo ou, no máximo, a aplicação de penalidade de advertência, por se mostrar medida justa e razoável".

A Ouvidoria desta Agência, atendendo solicitação do meu Gabinete, apresentou mensagem, via e-mail, da cliente, em 11/01/2012, através da qual confirmou o atendimento de sua reclamação em 07/12/2011. Esta mensagem foi juntada ao processo em 22/08/2012 às fls. 32.

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.610/2011
Apenso: E-12/020.626/2011
Autuação: 09/12/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA. Apuração de possível
descumprimento de Cláusula
Contratual. Ocorrência nº 524896
Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação da Sra. Maria Adelaide Matos Ferraz, contra a CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 15/09/11 sob o nº. 524896, com mais de 30 dias sem resposta da Concessionária.

Na ocorrência ora em análise, a cliente reclama na demora da Concessionária em atender a sua solicitação instalação de gás canalizada em sua residência.

No histórico de atendimento, consta que a Concessionária, somente, respondeu à Ouvidoria desta Agência em 03/11/11, esclarecendo que a obra para instalação do ramal tinha previsão para o final do mês de novembro, tal posicionamento se mostrou insatisfatório por aquela serventia, considerando a extensão do prazo para cumprimento do serviço.

A Câmara Técnica desta Agência, em seu parecer, considera o descumprimento pela Concessionária da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão¹, dos prazos referentes ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A² e Instrução Normativa CODIR-IN-019/2011, de 16/05/11.

A CEG, em suas considerações, informou que o fornecimento de gás natural foi liberado para a cliente em 07/12/11, encontrando-se a mesma devidamente atendida.

¹ 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.

² - **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, 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.

Ressalta a Concessionária inúmeras reclamações de clientes, apenas algumas poucas superam o prazo de resposta de 30 (trinta) dias, muitas vezes por motivos alheios a sua vontade, ou seja, necessidade de elaboração de projetos, obtenção de licenciamento, entre outros fatores.

Por fim, enfatiza a Concessionária cobrar providências frequentemente as suas áreas técnicas, visando cada vez melhorar o atendimento de seus clientes e, por isso entende não merecer ser penalizada com sanção.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no sentido de aplicação de penalidade em razão dos diversos descumprimentos de prazos.

A Ouvidoria desta Agência, atendendo solicitação do meu gabinete, informou que a cliente, através de mensagem via e-mail, confirmou o atendimento de sua reclamação em 07/12/11.

Reafirmo, como de outras tantas oportunidades, que, nos casos de efetivo cumprimento das obrigações por parte da Concessionária, mesmo fora do prazo, como foi o caso em tela, constitui obrigação legal e contratual desta Agência aplicar à Concessionária a penalidade adequada à hipótese, sem prejuízo da correção das falhas encontradas, até porque, consiste em dever da delegatária, uma vez que a obrigação de prestar o serviço público adequado incide sobre a CEG desde a assinatura do Contrato de Concessão.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95³, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como o Código de Defesa do Consumidor, faltando com a orientação adequada e precisa sobre a realização de serviços de sua competência, onerando o usuário, consequentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Desta forma, concordo com a CAENE e a Procuradoria, me direcionando pelo descumprimento de prazo contratual pela Concessionária, em relação ao atendimento do cliente, merecendo, em razão desta prática, a aplicação de penalidade.

Assim, restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em destaque, pois não se mostra razoável que a Concessionária demore aproximadamente 3 (três) meses para atender a solicitação da cliente, considerando o prazo contratual de 30 (trinta) dias para instalação de ramal.

³ CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

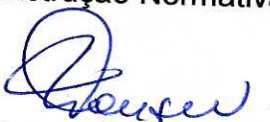
Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria em tempo hábil (IN-CODIR Nº 019⁴), fato este confirmado por todos os setores técnicos desta Agência.

Pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, até porque este tipo de reclamação se tornou recorrente nesta Agência, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10^a do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16⁵, 1⁶, 17⁷, VI⁸ e 18⁹, 1¹⁰, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente e à Ouvidoria desta AGENERSA. *(abrir em 2)*

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

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁴ " Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

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

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

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

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

⁵ - "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

⁶ (...) - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁷ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

⁸ (...) - 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 ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

⁹ - Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

¹⁰ (...) - 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;

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.610/2011

Data 09/12/11 Pg.: 40

Rubrica: *Rubrica*



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1230

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de
possível descumprimento de Cláusula Contratual.
Ocorrência nº 524896.*

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-12/020.610/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

[Signature]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

[Signature]
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[Signature]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

[Signature]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[Signature]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro