

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1290

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE
JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1290
DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS.

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-12/020.372/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo 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. 528814.

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, 27 de setembro 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 n.º E-12/020.372/2012
Data de Autuação 28/06/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência n.º 518.796
Sessão Regulatória 27/09/2012

Relatório

Trata-se de processo instaurado¹ tendo em vista a CI OUVID n.º 44/2012², pela qual a Ouvidoria desta Agência solicita à SECEX "(...) juntada da ocorrência n.º 528814 à CI OUVID n.º 39, por se tratar de reclamação similar."

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX n.º 424/2012³, a SECEX comunica à CEG a autuação deste feito que, por despacho às fls. 08, é encaminhado à Ouvidoria e à CAENE.

Em 11/07/2012, a Ouvidoria remete os autos à CAENE, apontando que às fls. 09/10 consta E-mail enviado ao cliente, com a informação de abertura do presente processo.

Consta às fls. 12, cópia da Resolução do Conselho Diretor n.º 309, de 10/07/2012⁴, na qual se verifica a distribuição deste feito à minha Relatoria.

Na data de 16/07/2012, a CAENE oferece o parecer de fls.13, no qual, após breve relato, afirma que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

u

¹ Conforme REQ AGENERSA/SECEX N.º 229/2012 (fls. 02). Em 19 de junho de 2012, a assessoria do Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca (fls. 06), encaminha à SECEX o Processo Regulatório E-12/020.219/2012, ressaltando que "(...) tendo em vista a decisão do CODIR em última reunião interna (...) considerando que este processo foi instaurado para tratar das ocorrências abertas sob os números 528596, 528672 e 527662, entretanto, em 18/04/12, consta a juntada da ocorrência 528814 (fls.08/10)."

² De 18/04/2012 - fls. 03; histórico da ocorrência às fls. 04/05. Em 01/03/2012 "Cliente reclama da CEG, pois solicitou instalação em sua residência no dia 22/02/2012 e foi orientado a aguardar 5 dias úteis para agendar a instalação. Ressalta que entrou em contato hoje e recebeu outra informação de que será realizada visita para verificar a viabilidade para instalação, e que deverá aguardar até o dia 19/04. Porém, existe um funcionário (...) da CIA que executa este tipo de serviço em 2 dias, com valor de: aparelho de gás R\$3.936,00 + instalação R\$80,00. Solicita providências." Em 14/03/2012 "Informamos que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 08/03/2012." Em 14/03/2012 "REINCIDÊNCIA (...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO ESCLARECIMENTOS DO MOTIVO DA DEMORA NO ATENDIMENTO A ESTA SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS." Em 15/03/2012 "Ratificamos a informação enviada anteriormente de que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 08/03/2012. Aproveitamos para esclarecer que houve atraso da empresa responsável pelo atendimento. RESPOSTA CLIENTE: "SIM FOI TUDO RESOLVIDO. OBRIGADO PELA AJUDA (...)". Em 16/03/2012 "REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 529062 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA A RESPOSTA ENVIADA É INSUFICIENTE ("ATRASO DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO"). NECESSITO QUE ME ESCLAREÇAM COM DETALHES ESSA INFORMAÇÃO." Em 18/04/2012 "O valor informado pelo cliente na primeira ocorrência, provavelmente, contemplava a compra de algum aparelho. Esclarecemos que a CEG não comercializa aquecedores/fogão. Quanto à informação solicitada na SNS, informamos que o técnico que faria a vistoria local não cumpriu o agendamento e o medidor só pôde ser instalado em 8/3."

³ De 02/07/2012 - cópia às fls. 07, enviado à CEG mediante fac-símile, com recibo às fls.07v., na data de 02/07/2012.

⁴ Encaminhada à CAENE pela SECEX, para juntada aos autos, mediante CI SECEX N.º 126/2012 - fls. 11.



Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 075/2012⁵, a assessoria deste Gabinete envia à CEG cópia integral dos do feito e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação.

Em resposta, a CEG encaminha a correspondência DIJUR-E-1400/2012⁶, pela qual informa que "(...) o fornecimento de gás o imóvel do cliente foi liberado, de acordo com as normas estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), em 08/03/2012"; entende que "(...) no presente caso não deve ser aplicada qualquer penalidade, (...) [pois] a aplicação das sanções previstas no contrato deve observar as peculiaridades de cada caso"; argumenta que "(...) ainda que atendam ao princípio da discricionariedade, o mérito de ponderação da imputação ou não de eventual sanção há de ser observado sob a luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade"; ilumina a doutrina de Marçal Justen Filho⁷ e requer "(...) (i) arquivamento do processo E-12/020.372/2012, sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária; reservando-se ao direito de, em caso de mera eventualidade, assim não entender esse e. Conselho Diretor, (...), (ii) apontar a sanção de advertência como medida bastante de admoestação em desfavor desta Concessionária, para tanto, sopesando em fato da cliente já se encontrar devidamente atendida em seu pleito" (grifos no original).

Instada a se manifestar⁸, a CAENE entende que a Concessionária não apresentou novas informações e reitera o parecer anterior.

Igualmente provocada, a Procuradoria remete os autos à Ouvidoria⁹ que, por despacho às fls. 21, esclarece que "(...) em contato com a OFGAN, fui informada de que o 1º contato do cliente com a CEG para solicitação de instalação de gás em seu imóvel ocorreu em 22/02/2012, sob o protocolo n.º 2370008266" e devolve o feito à Procuradoria.

Em seu parecer¹⁰, após breve relato, a Procuradoria observa "Da análise do processo, (...) que a concessionária (...) deixou de responder à Ouvidoria desta agência, em duas oportunidades, no prazo previsto de 3 dias, conforme balizado no Art. 2º. I da Instrução Normativa CODIR n.º 19/2011"; entende que "(...) houve uma inobservância contratual por parte da CEG"; aponta que "(...) o usuário informa que solicitou o fornecimento de gás em 22/02/2012, porém só foi atendido no dia 08/03/2012, sendo que a concessionária dispõe de um exíguo prazo contratual de

⁵ De 19/07/2012, fls. 14. Recebido pela CEG em 20/07/2012.

⁶ Fls. 18/20, encaminhada anteriormente por E-mail à assessoria de meu Gabinete, em 01/08/2012, fls. 15/17.

⁷ "Essa ponderação [de valores] se desenvolve tanto no plano teórico como em face da circunstância concreta. Retrata-se em atividade valorativa, onde o sujeito examina o caso concreto e avalia quais os valores a realizar e em que medida"; "A proporcionalidade significa, em segundo lugar, que a aplicação da regra jurídica concreta deve ser norteada pelo resultado que se busca atingir. Interpreta-se e aplica-se cada regra jurídica em função do resultado a ser produzido" (grifos no original).

⁸ Em razão do despacho de fls. 18.

⁹ Fls. 20v - para que seja informado o número de protocolo de atendimento..

¹⁰ Fls. 22/23. Da lavra do Assistente Igor Alves P. da Silva, com o "De acordo" do Procurador Geral da AGENERSA.

Rúbrica: 

apenas 24 horas para realizar o serviço"; considera que "(...) não existe controvérsia quanto ao atraso no atendimento ao cliente"; que "Com isto, torna-se claro mais um descumprimento contratual por parte da Concessionária"; por fim, corrobora "(...) com o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, passíveis de serem penalizadas com base no contrato de concessão."

Mediante Ofício¹¹ e correspondência eletrônica¹², a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG e ao usuário, respectivamente, cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Na data de 06/09/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1728/2012¹³, pela qual reitera seus argumentos "(...) haja vista que entende residir pertinência nos mesmos pelo fato de que, pela mesma ótica de análise individual de ocorrências adotado pelo respeitável Conselho Diretor da AGENERSA, o interesse público, objeto de vigilância do ente Regulador, indiretamente posto em xeque no decurso deste feito, foi devidamente alcançado, uma vez que o cliente se encontra devidamente atendido"; pois "(...) não reside razoabilidade ou sequer bom senso em se adotar critério de análise individual de ocorrências para a instauração de processos e ao longo destes serem olvidadas as tratativas e diligências dispensadas aos casos isolados e essas ações não serem consideradas como diligentes, ainda que tardias, porém eficientes, haja vista a efetiva resolução do caso trazido à lume"; considera, "(...) tendo por base processos em que é realizada a gradação da sanção com base no lapso temporal em que o cliente permaneceu desatendido, (...), no presente caso, onde fora registrado apenas alguns dias entre a solicitação e o efetivo atendimento (fls.05), caso entenda-se necessária a imputação qualquer sanção em desfavor da CEG, emerge a latente possibilidade de adoção de uma dosimetria sancionatória menos onerosa" e requer "(...) seja o presente processo arquivado, sem aplicação de qualquer sanção. Todavia, subsidiariamente (...) aponta-se a sanção de advertência como meio satisfativo de admoestação adequado ao presente caso, para tanto, sopesando em fato do cliente já se encontrar devidamente atendido em seu pleito."

É o Relatório.



Darcilia Leite
Conselheira-Relatora

¹¹ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 102, de 24/08/2012 - fls. 24, recebido pela CEG em 27/08/2012.

¹² E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º 121, de 27/08/2012 - fls. 25.

¹³ Fls.26/28.

Processo nº. E-12/020.372/2012
Data de Autuação 28/06/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência 528814.
Sessão Regulatória 27/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.372/2012

Data 28/06/2012 Fls.: 32

Rúbrica: f

Voto

Trata-se de processo regulatório instaurado para tratar da reclamação da Sra. Tatiana Carvalho Moraes Santa Anna, realizada nesta Agência Reguladora em 01/03/2012, autuada sob o nº. 528.814, e cujo ponto nodal cinge-se à demora injustificada da Concessionária CEG para instalação de gás em sua residência, solicitada desde 22/02/2012.

Em sua defesa, a CEG apenas informa que "(...) o fornecimento foi liberado, de acordo com as normas estabelecidas pelo regulamento de Instalações Prediais (RIP), em 08/03/2012".

Compulsando os autos, notadamente os fatos relatados no histórico de atendimento de fls. 04/05, observa-se que a reclamante buscava o citado serviço desde 22/02/2012, ocasião em que foi informada pela Concessionária CEG que deveria aguardar 5 (cinco) dias úteis para agendar a instalação; de forma que em 01/03/2012, entrou em contato com a Companhia, que lhe comunicou que seria realizada, naquela data, visita para verificar a viabilidade de instalação e que aguardasse até o dia 19/04/2012 - tais alegações não foram contestadas pela Delegatária, a qual inclusive esclareceu¹ que "(...) houve atraso da empresa responsável pelo atendimento", bem assim que "(...) o técnico que faria a vistoria no local não cumpriu o agendamento e o medidor só pôde ser instalado em 8/3."

Da análise dos documentos acostados aos autos, verifica-se que as alegações trazidas pela Concessionária não afastam a sua responsabilidade, conforme se observa a seguir.

Ora, como se sabe, o Código de Defesa do Consumidor - cujos direitos, nos termos do inciso XVII do art. 4º da Lei nº 4.556/2005, compete a esta Agência resguardar - le

¹ Fls. 04.

Rúbrica: 

adotou a teoria do risco do empreendimento ou empresarial, a respeito do qual o insigne doutrinador Sérgio Cavalieri Filho leciona:

" (...) todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade dos mesmos."²

Ademais, o citado diploma legal, através do art. 22, dispõe:

"Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos."

Inferre-se das citações supracitadas que aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos vícios decorrentes dessas atividades, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade surge da própria atividade de produzir, distribuir, comercializar ou executar determinados serviços. Ora, sendo certo, nos termos da legislação consumerista, que as concessionárias são fornecedoras de serviços e, portanto, obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, fere a lógica das razoáveis alegações de escusa de responsabilidade referente ao serviço prestado, uma vez que os riscos decorrem simplesmente da atividade desempenhada, no caso, fornecimento de gás canalizado.

Dessa forma, sabendo-se que a obrigação contratual da Concessionária CEG no que se refere à prestação de serviço público de gás canalizado possui prazos específicos em relação aos serviços oferecidos, não é razoável aceitar, sob risco de

u

² CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*, São Paulo: Atlas, 2009, p. 240.

quebra da isonomia e justa expectativa do consumidor, atuação discricionária, em dissonância com os prazos de atuação previstos no Instrumento Concessivo.

Nessa linha de raciocínio, a mora de atuação da Concessionária é incompatível à sistemática de princípios e regras trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor, notadamente porque, repita-se, os riscos decorrentes do fornecimento de serviços são riscos sob a responsabilidade do fornecedor, no caso, da CEG, que assumiu o compromisso de fornecer serviços públicos adequados à coletividade.

Sendo certo que é objetiva a responsabilidade do prestador de serviços públicos, nos termos do artigo 37, §6º, da Constituição da República e do artigo 14, §3º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, impõe-se à Concessionária o ônus de produzir provas objetivando afastar a sua responsabilidade. Contudo, conforme se vê das alegações da CEG, não há provas nesse sentido; ao contrário, a Delegatária confirma expressamente que houve atraso no atendimento solicitado.

Por outro lado, a despeito da ocorrência ter sido solucionada, e diante da ausência de qualquer justificativa capaz de afastar sua responsabilidade para a demora no atendimento ao pleito da reclamante, não se pode acatar a tese apresentada pela Concessionária, de que a solução da questão a isentaria de eventual aplicação de penalidade, tendo em vista que o Contrato de Concessão assina prazos específicos para a prestação de serviços obrigatórios, sendo descabido defender que a simples solução da questão - *sem a observância dos citados prazos* - implicaria no atendimento do "(...) interesse público da prestação do serviço", provocando o arquivamento do feito.

Em relação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade sustentados pela Delegatária como critérios utilizados em atividade valorativa, deve-se atentar, com amparo nos ensinamentos de José dos Santos Carvalho Filho, que "(...) a razoabilidade vai se atrelar à congruência lógica entre as situações postas e as decisões administrativas"³.

Sendo certo que os documentos acostados nos autos sinalizam que a mora de atuação da Concessionária perdurou por 14 (quatorze) dias, a contar da expiração do prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas⁴ - *fato incontestado pela mesma*

u

³ CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 29.

⁴ Que se deu no dia 23/02/2012, uma vez que a solicitação da reclamante data de 22/02/2012.

-, não há dúvidas de que a atividade valorativa da Administração Pública zelarà pela razoabilidade de condutas normais de aceitabilidade, ponderando todos os valores envolvidos, bem como os prazos de atuação dispostos no Contrato de Concessão.

Ressalta-se, ainda, no juízo dessa atividade valorativa que, além da morosidade de 14 (quatorze) dias, houve o repasse de informação contrária às disposições contratuais, na qual a CEG, mesmo ciente de que possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para agir, orientou à reclamante aguardar 5 (cinco) dias úteis para então agendar a instalação, em clara violação ao princípio da legalidade administrativa, sem contar a informação repassada pela própria Concessionária de que o técnico que faria a vistoria não cumpriu o agendamento, razão pela qual o medidor somente foi instalado em 08/03/2012.

Como se vê, há fatos em cadeia que sinalizam a violação ao princípio da prestação do serviço adequado, bem como maculam diretamente as normas e princípios consagrados na legislação consumerista, além da violação direta ao princípio da legalidade administrativa, razão pela qual deverão ser rigorosamente observados na aferição valorativa.

Dessa maneira, deixando de comprovar sua ausência de responsabilidade no caso concreto, resta configurada a falha na prestação do serviço, o que atrai à Concessionária a aplicação das penalidades cabíveis.

Da análise dos autos verifica-se que a conduta da CEG destoia do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta⁵ e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁶, ambas do Contrato de Concessão.

u

⁵ 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."

⁶ 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.

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, notadamente em função de sua competência regimental⁷, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019, de 16/05/2011, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Isso porque, o primeiro contato da Ouvidoria da AGENERSA com a CEG ocorreu em 01/03/2012, contudo, a Empresa somente apresentou as correspondentes informações àquele órgão no dia 14/03/2012, ou seja, 13 (treze) dias depois, quando deveria tê-lo feito em até 03 (três) dias⁸.

Dessa forma, e considerando a norma 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, com base no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007⁹.

Conclui-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela Concessionária que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º¹⁰ 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 n.º 019/2011.

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

⁷ "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".

⁸ "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;

(...)"

⁹ "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;

(...)"

¹⁰ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

Rúbrica: f

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo 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 VI¹¹, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º. 528814.
- 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 I¹² 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.

**Darcilia Leite**

Conselheira-Relatora

¹¹ 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.

¹² 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 REGISTRADA
NA OUVIDORIA AGENERSA. PRAZO PARA
ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE
GÁS.**

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-12/020.372/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo 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. 528814.

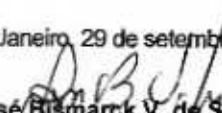
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

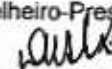
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

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

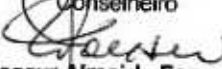
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

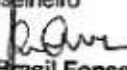
Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2012.


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