



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-12/003/214/2016

Data 27/04/2016

Rubrica 009

folha 65
ID: 4419789-9

Processo nº:	E-12/003/214/2016
Autuação:	27/04/2016
Concessionária:	CEG RIO
Assunto:	OBRIGATORIEDADE DO CALL CENTER DA CONCESSIONÁRIA CEG RIO DE RECEBER LIGAÇÕES SEM CUSTOS - ESTUDOS ACERCA DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO DO CONTRATO DE CONCESSÃO.
Sessão Regulatória:	28 de Junho de 2016.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº. 2855, de 31 de março de 2016¹. Referida decisão foi editada no bojo

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 2855 DE 31 DE MARÇO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG - OBRIGATORIEDADE DO CALL CENTER DAS CONCESSIONÁRIAS DE RECEBER LIGAÇÕES SEM CUSTOS - ESTUDOS ACERCA DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO DO CONTRATO DE CONCESSÃO. OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº. 2015/004684.

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-12/003/413/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG não violou o Contrato de Concessão no que tange aos fatos narrados pelo usuário na ocorrência nº. 2015/004684, uma vez que a vigente IN CODIR nº. 042/2014 *fixou*, em observância ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, a gratuidade de chamadas apenas para as ligações provenientes de telefones fixos.

Art. 2º - Determinar, conforme fundamentação constante no voto, que a Concessionária CEG implemente, de imediato, serviço de atendimento telefônico gratuito que contemple a realização de ligações para o Call Center da Concessionária CEG por meio de telefones móveis.

Art. 3º - Aprovar Instrução Normativa a fim de dar nova redação ao art. 3º da Instrução Normativa CODIR Nº. 042, de 16 de abril de 2014.

Art. 4º - Determinar que, após a efetiva implementação do serviço de que trata o art. 2º, eventuais impactos no Instrumento Concessivo sejam levados à conta da próxima revisão quinquenal da Concessionária CEG.

Art. 5º - Determinar que, tal como ocorreu nos presentes autos, a SECEX proceda à abertura de processo regulatório para os estudos, em relação à Concessionária CEG RIO, acerca dos possíveis impactos da matéria no equilíbrio do Contrato de Concessão.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/214/2016

Data 27/04/2016 - 713 60

Rubrica PUG

ID: 11414787-9

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

do processo E-12/003/413/2015, o qual tratou, com relação à Concessionária CEG e a partir de reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA, do assunto que é objeto do presente feito.

Distribuídos os autos para a minha relatoria em 10/05/2016² e recebido o processo no meu Gabinete em 13/05/2016, instei a Concessionária a se manifestar por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/RB Nº. 40, de 17 de maio de 2016, sendo-lhe concedido o prazo de 05 (cinco) dias.

Depois de requerida e deferida a dilação de prazo para pronunciamento, a CEG RIO expõe, nos termos da DIJUR - E - 542/16³, que "(...) já está liberado na operadora, baseada nos mesmos critérios da ligação de telefones fixos, o recebimento de ligações de celular", ressaltando que "(...) agiu de maneira diligente, buscando atender aos clientes da melhor forma possível."

Remetidos os autos à CAPET, a Câmara Técnica exara o seguinte despacho (fl. 33):

Em atendimento ao despacho de folhas 32, esta CAPET replica a manifestação exarada no processo E1-12/003.413 [E-12/003/413/2015], referente à mesma situação para a Concessionária

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2016.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro – Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI** - Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA** - Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro

² Através da Resolução AGENERSA CODIR Nº. 537, com cópia à fl. 14.

³ Fls. 30/31.



CEG, por ser plenamente aplicável ao caso tratado no presente feito para a Concessionária CEG-Rio.

'Face a todos os argumentos apresentados, reiteramos o entendimento de que a adoção da gratuidade para as ligações via celulares em nada altera os custos da Concessionária, em virtude das compensações de redução de custos que podem ser obtidas pela mesma. Caso haja alguma pequena variação, esta poderá ser estudada por ocasião da próxima Revisão Quinquenal'

Vale ressaltar que a CEG-Rio já está adotando o mesmo critério definido para a CEG, conforme teor da carta DIJUR - E - 542/16, às fls. 30/31."⁴

Encaminhado o feito à Procuradoria da AGENERSA, o jurídico⁵ faz breve relatório do processo. Quanto às questões de fundo, entende, sob o item "I - Possibilidade do recebimento de ligações de celulares gratuitas pelo call center", que a lei 8078/90 (CPDC) impõe o dever de informação do prestador de serviços e essa obrigação é cumprida por diversos meios, entre eles o call center, "(...) *que nada mais é o atendimento ao público por telefone, com previsão na Parte I do Anexo II do Contrato de Concessão*"; ressalta que referida cláusula está em conformidade com o art. 3º do Decreto 6523/2008, que "(...) *determina que o SAC não deva resultar em ônus para o consumidor*"; salienta que ambas as normas têm abrangência ampla, sem especificar "(...) *o tipo de ligação a ser gratuita*", o que "(...) *impõe a gratuidade da chamada telefônica também aos aparelhos celulares*"; registra que o art. 37 da CF/88 garante o equilíbrio econômico - financeiro do contrato e que "*em virtude do custo e da análise do equilíbrio econômico financeiro do contrato, a CAPET foi instada a se manifestar, ratificando a sua Nota Técnica apresentada no processo regulatório E-*

⁴ Grifo como no original.

⁵ Fls. 36/41.



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-12/003/214/2016

Data 27/04/2016 fls 68

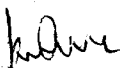
Rubrica Ruq.

ID: 4414789-9

12/003.413/2015"; reforça que a CAPET entendeu "(...) que não haverá alteração, pois existe compensação com a redução dos custos da telefonia fixa", sendo essa redução "oriunda da migração da utilização da telefonia fixa para móvel"; acrescenta que, "(...) ante a nova realidade, cabe a Concessionária se adequar e prestar o serviço abrangendo os consumidores que utilizem tal telefonia", mormente em razão da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão; expõe que a Concessionária informa ter implantado o sistema que permite o recebimento de ligações gratuitas via celulares, "(...) adequando-se a nova realidade"; opina, "(...) ante a implantação da medida, (...) que eventuais impactos no Instrumento Concessivo sejam levados à conta da próxima revisão quinquenal, conforme entendimento da CAPET em seu Despacho de fls. 33"; e conclui, sob o item "II- Conclusão", "(...) que houve adequação dos serviços de telefonia ao Decreto nº. 6523/2008, sugerindo que eventuais impactos financeiros sejam levados à conta da próxima revisão quinquenal da Concessionária CEG Rio, conforme manifestação da CAPET de fls. 33."

Em 15/06/2016 instei a CEG Rio a apresentar razões finais.

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



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

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

Processo nº:	E-12/003/214/2016
Autuação:	27/04/2016
Concessionária:	CEG RIO
Assunto:	OBRIGATORIEDADE DO CALL CENTER DA CONCESSIONÁRIA CEG RIO DE RECEBER LIGAÇÕES SEM CUSTOS - ESTUDOS ACERCA DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO DO CONTRATO DE CONCESSÃO.
Sessão Regulatória:	28 de Junho de 2016.

VOTO

O presente processo foi instaurado em razão do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº. 2855, de 31 de março de 2016¹, a fim de analisar, tal como feito em

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 2855 DE 31 DE MARÇO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG - OBRIGATORIEDADE DO CALL CENTER DAS CONCESSIONÁRIAS DE RECEBER LIGAÇÕES SEM CUSTOS - ESTUDOS ACERCA DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO DO CONTRATO DE CONCESSÃO. OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº. 2015/004684.

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-12/003/413//2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG não violou o Contrato de Concessão no que tange aos fatos narrados pelo usuário na ocorrência nº. 2015/004684, uma vez que a vigente IN CODIR nº. 042/2014 *fixou*, em observância ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, a gratuidade de chamadas apenas para as ligações provenientes de telefones fixos.

Art. 2º - Determinar, conforme fundamentação constante no voto, que a Concessionária CEG implemente, de imediato, serviço de atendimento telefônico gratuito que contemple a realização de ligações para o Call Center da Concessionária CEG por meio de telefones móveis.

Art. 3º - Aprovar Instrução Normativa a fim de dar nova redação ao art. 3º da Instrução Normativa CODIR Nº. 042, de 16 de abril de 2014.

Art. 4º - Determinar que, após a efetiva implementação do serviço de que trata o art. 2º, eventuais impactos no Instrumento Concessivo sejam levados à conta da próxima revisão quinzenal da Concessionária CEG.

Art. 5º - Determinar que, tal como ocorreu nos presentes autos, a SECEX proceda à abertura de processo regulatório para os estudos, em relação à Concessionária CEG RIO, acerca dos possíveis impactos da matéria no equilíbrio do Contrato de Concessão.



relação à CEG, se a implementação de ligações gratuitas para o Call Center da Concessionária CEG RIO, quando advindas de telefones móveis, causariam impacto no Contrato de Concessão.

Assim, observando-se todo o constante no relatório disponibilizado, que a CEG RIO apresentou suas razões finais para ratificar que "(...) já está liberado (...) o recebimento de ligações de celular", e considerando:

1) as razões de decidir expostas nos autos do processo E-12/003/413/2015, o qual entendeu, inclusive em homenagem à Cláusula Quarta, *caput*, do Contrato de Concessão, pela gratuidade das ligações para o Call Center da CEG quando advindas de telefones móveis;

2) que, assim como ocorreu em relação à Concessionária CEG, a CAPET entendeu que a adoção da gratuidade objeto dos autos não alterará os custos da Concessionária e que, caso haja variação, ela poderá ser estudada por ocasião da próxima revisão quinquenal;

3) o parecer da Procuradoria da AGENERSA às fls. 36/41;

Proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2016.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relatör

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/214 /2016

Data 27/04/2016 - 18 41

Rubrica *Ruf*

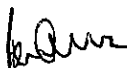
IO: 4454789-9

Art. 1º. Considerar que a Concessionária CEG RIO atendeu o art. 5º da Deliberação AGENERSA nº. 2855/2016;

Art. 2º. Aprovar Instrução Normativa para dar nova redação ao § 1º do art. 3º da Instrução Normativa CODIR Nº. 042, de 16 de abril de 2014, alterada pela Instrução Normativa CODIR Nº 061/2016², a fim de que as ligações gratuitas provenientes de telefones móveis abarquem o âmbito da Concessionária CEG RIO;

Art. 3º. Determinar que eventuais impactos, no Instrumento Concessivo, do serviço objeto dos autos, sejam levados à conta da próxima revisão quinquenal da Concessionária CEG RIO.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

² Publicada no Diário Oficial de 27/04/2016.



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-12/003/214/2016
 Data 27/04/2016
 Rubrica ID: 4412789-9

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2927

28 de Junho de 2016
 Data: 27/04/2016
 Data da Reiteração: 28/06/2016

OBRIGATORIEDADE
CALL CENTER
CONCESSIONÁRIA CEG RIO
DE RECEBER LIGAÇÕES SEM
CUSTOS - ESTUDOS ACERCA
DOS POSSÍVEIS IMPACTOS
DA MATÉRIA NO EQUILÍBRIO
DO CONTRATO DE
CONCESSÃO.

Isabella Peralta
 Assessoria de Conselho
 Matr.: 316-0

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-12/003/214/2016, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Art. 1º. Considerar que a Concessionária CEG RIO atendeu o art. 5º da Deliberação AGENERSA nº. 2855/2016;

Art. 2º - Art. 2º. Aprovar Instrução Normativa para dar nova redação ao § 1º do art. 3º da Instrução Normativa CODIR Nº. 042, de 16 de abril de 2014, alterada pela Instrução Normativa CODIR Nº 061/2016 , a fim de que as ligações gratuitas provenientes de telefones móveis abarquem o âmbito da Concessionária CEG RIO;



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-12/003/234-1/2016
 Data 27/04/2016 Fis 72
 Rubrica ID: 4414789-9

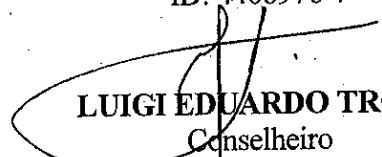
Serviço Público Estadual
 EMENDA C.A.M.M.
 Concessivo do serviço
 Processo nº E-12/003-234-2016
 Revisão 7 quinquenal da 73
 Data da Retificação: 28/06/2016
 Responsável: R. G. Peralta Val
 Assessoria de Conselheiros
 Matr: 316-0

Art. 3º - Determinar que eventuais impactos, no Instrumento objeto dos autos, sejam levados à conta da próxima Concessionária CEG RIO;

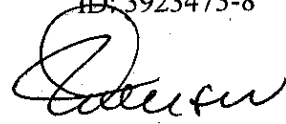
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

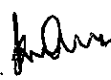
Rio de Janeiro, 28 de Junho de 2016.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
 Conselheiro – Presidente
 ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
 Conselheiro
 ID: 4429960-5


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
 Conselheiro
 ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Conselheiro
 ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
 Conselheiro – Relator
 ID: 4408294-0