



Govorno 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: E-12/002142/2015
Data 07/02/2015 Fls. 114
Rubrica CEM 502C1294

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo: E-12/002142/2015
Data: 07/02/2015 Fls. 114
Data da Retificação: 03/10/2016
Responsável: ID.FUNCIÓNAL 503.4766-7

Processo n.º : E-12/003/42/2015.
Data de autuação: 07/01/2015.
Concessionárias: CEG e CEG RIO.
Assunto: AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.
SERVIÇO PRESTADO PELAS CONCESSIONÁRIAS EM SUAS LOJAS DE ATENDIMENTO.
Sessão Regulatória: 22/09/2016.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado pela Secretaria Executiva, tendo por justificativa o disposto na Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.509/2013¹, que versa sobre “avaliação dos serviços de atendimento nas agências de atendimento das Concessionárias”.

As fls. 05, consta ofício encaminhado às Concessionárias CEG e CEG RIO informando da instauração do presente Processo Regulatório.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 477, de 27/01/2015², o processo em análise foi distribuído a minha relatoria.

Encaminhados os autos à CAENE, esta Câmara Técnica (fls. 09) solicitou manifestação da Ouvidoria, quanto à “programação de visitas para avaliação dos

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA/CD Nº. 1.509 DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013. CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO – AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS. APURAÇÃO DE EVENTUAL IRREGULARIDADE OU DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. 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-12/020.473/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar satisfatório o serviço prestado pelas Concessionárias CEG e CEG-RIO em suas lojas de atendimento visitadas até o exercício de 2012.

Art. 2º - Determinar que a SECEX instaure processo anualmente, para que seja avaliado o atendimento nas lojas das Concessionárias.

Art. 3º - Determinar que a CAENE e a Ouvidoria preparem procedimento para a consecução do objetivo prescrito no art. 2º, incluindo no mesmo critérios de amostragem a fim de se garantir representatividade no método e na avaliação.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA – Conselheiro-Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI** - Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA** – Conselheiro-Relator; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** – Conselheiro; **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA** – Conselheiro.

² Fls. 06.

7



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: E-12/003/42/2015
Data: 07/02/2016 Fls. 115
Rubrica: cej 5029247

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo n.º E-12/003/42/2015
Data: 07/02/2016 Fls. 115
Data da Rotificação: 05/10/2016
Responsável:

ID.FUNCONAR
503.4766-7

serviços prestados nas Agências de Atendimento das Concessionárias, o que foi realizado, conforme consta às fls. 10.

Às fls. 15/52, consta Relatório elaborado pela CAENE e Ouvidoria desta AGENERSA, cujo teor segue, em parte:

“ Conforme solicitado, venho informar que realizei, no ano de 2015, em conjunto com a CAENE, visitas a todas as agências (exclusivas da Concessionária) e postos de atendimento (Rio Poupa Tempo) da CEG/CEG Rio, que foram divididas da seguinte forma:

(...)

A agência de São Gonçalo estava interditada por alagamento durante todo o período de nossas vistorias.

Nas agências de atendimento exclusivo, pudemos observar um ambiente limpo, organizado e confortável, com TV, água e cafezinho disponíveis para os clientes. Há equipamentos a gás (fogão, aquecedor e secadora) em exposição, além de folders e banners informativos sobre os mais diversos serviços prestados.

Nos postos do Rio Poupa Tempo, há apenas alguns folders informativos no box do atendimento da Ceg, já que tudo deve estar adequado aos padrões das instalações do local.

Há também atendimento prioritário para gestantes, deficientes, idosos etc., devidamente identificado nas poltronas, bem como acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção.

As informações da AGENERSA (logomarca e 0800) aparecem afixadas na parede, em local de boa visibilidade ao público.

Nas agências/postos cuja média de atendimento diário ultrapassa 8 (oito) clientes, estivemos presentes durante quase todo o expediente. Por outro lado, naquelas em que o número de

7



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: E-12.003/42/2015
Data 07/01/2015 Fls. 116
Rubrica Cy.5020247

clientes atendidos é inferior a 8 (Petrópolis, Resende, Nova Iguaçu, São Gonçalo, São João de Meriti e Macaé), permanecemos apenas durante meio período.

Nossa abordagem ocorreu da seguinte forma: Ao chegarmos, aguardamos nossa vez como clientes comuns. No ato do atendimento, antes mesmo de nos identificarmos, já pudemos perceber questões como cortesia, simpatia e educação nos atendentes. Logo em seguida, nos identificamos como servidores da AGENERSA e informamos que passaríamos o dia (ou metade dele) na agência/posto, observando, fotografando e conversando com alguns clientes. Também indagamos sobre o funcionamento da unidade, como o nº de atendentes, o perfil dos clientes, o tempo médio de duração dos atendimentos, os dias de maior pico, a quantidade de atendimentos diários/mensais etc.

Optamos por entrevistar cerca de 10% do nº médio diário de clientes atendidos em cada unidade, e nos aproximamos logo após terem recebido o atendimento. Após nos identificarmos, aplicamos uma pesquisa de satisfação bem simples, indagando sobre: o atendimento recebido, a cortesia do atendente, o tempo de espera, as instalações da agência/posto e se sua solicitação foi devidamente atendida. A resposta a cada um desses itens poderia ser de 'ótimo' a 'péssimo', em diferentes escalas.

Peculiaridades de cada agência/posto:

Petrópolis (16/10/15)

- 1 atendente;*
- Chega a 3 atendimento/dia;*
- Não há acessibilidade para deficientes, mas, segundo a atendente, a solicitação de uma rampa já foi efetuada;*
- Não consegui entrevistar ninguém.*

São João de Meriti (04/11/15)



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: E-12/003/42/2015	
Data: 07/10/2015	Fls. 117
Rubrica: CEH: 50201247	

- 2 atendentes;
- O início e o final do mês têm maior pico, quando o posto chega a registrar entre 6 e 10 atendimentos/dia;
- Nos demais dias, não passa de 5 atendimento/dia;
- Não entrevistou o único cliente que esteve no local durante sua permanência, já que observou satisfação após o atendimento recebido.

Nova Iguaçu (06/11/15)

- 1 atendente;
- Nos dias de pico, fica entre 6 e 10 atendimentos diários;
- Não entrevistou os 2 clientes que estiveram no local durante sua permanência, já que observou satisfação após o atendimento recebido.

Tijuca (17/11/15)

- 1 supervisor (Edson) mais 2 atendentes. O atendente da GNS (mesa e uniforme separados, para atendimento exclusivo das demandas da GNS) só vai agora às segundas e sextas feiras;
- Toda a loja muito voltada aos serviços da GNS: cartazes, banners, parede etc.
- Recebe muito idoso, moradores das redondezas, e por isso os atendimentos podem ser mais lentos;
- As informações da AGENERSA (logomarca e 0800) não estão expostas em lugar ideal, de maior visibilidade ao público, e sim em uma parede já chegando às mesas de atendimento, porém fora do percurso dos clientes e longe da vista enquanto aguardam sua vez;
- A média é de 100 atendimentos diários, com picos de 163 atendimentos em dias mais movimentados e 81 atendimentos em dias mais calmos;

7



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

- *Entrevistei 10 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.*

Bangu (19/11/15)

- *2 atendentes;*
- *O número de atendimentos diários varia muito, desde muito pouco até 20. Notou um aumento da quantidade de clientes em relação ao ano anterior;*
- *Não entrevistou os 2 clientes que estiveram no local durante sua permanência, já que observou satisfação após o atendimento recebido.*

Copacabana (25/11/15)

- *1 supervisor (Angela) mais 5 atendentes;*
- *Recebe muito idoso, moradores das redondezas, clientes cativos;*
- *Não há mais atendimento exclusivo da GNS;*
- *Toda a loja muito voltada aos serviços prestados pela GNS: banners, totens e decoração das paredes com a logomarca da empresa;*
- *A placa com as informações da AGENERSA continua afixada no mesmo lugar de antes, na parte lateral de uma coluna, com má visibilidade, a despeito da conversa que tive com a Suelen (responsável pelos treinamentos dos atendentes das agências) na vistoria do ano anterior (2014), quando ela se comprometeu a trocar a placa para um lugar mais visível, de frente para a entrada;*
- *Os dias da semana de maior pico são 2ª e 3ª;*
- *Até o dia 10 de cada mês, a agência tem mais movimento, chegando a registrar até 270 atendimentos/dia;*
- *Nos outros dias, a média é de 150 atendimentos diários;*
- *A placa de "Ponto de Coleta" está sem o baú coletor;*



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: E-12/003/42/2015
Data 07 de 02 de 2015. Fls. 119
Rubrica CU - 50201247

- *Entrevistei 15 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.*

Méier (02/12/15)

- *2 atendentes;*
- *Os dias da semana de maior pico são 2ª e 3ª, principalmente no início e no final do mês;*
- *Nesses dias, a agência chega a registrar até 60 atendimentos.*
- *Nos outros dias (4ª a 6ª), a média é de 40 atendimentos diários.*
- *Entrevistei 5 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.*

Niterói (09/12/15)

- *2 atendentes;*
- *Movimento muito pequeno, raramente tem fila;*
- *Entre 10 e 15 atendimentos diários;*
- *Entrevistei 4 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.*

Barra da Tijuca (10/12/15)

- *2 atendentes, além da Gerente, que também atende quando há necessidade;*
- *Início do mês são os dias de maior pico, quando a agência chega a registrar mais de 100 atendimentos/dia;*
- *Nos outros dias, a média é de 70 a 80 atendimentos diários;*
- *Havia banners com as informações da ARSESP, ao invés da AGENERSA;*
- *Não há painel eletrônico, o que gera uma enorme confusão quando há muito movimento;*
- *Atendentes falaram da necessidade de mais segurança, já que há casos de clientes que arrumam confusão;*

J



- Não entrevistou clientes, já que observou satisfação em todos eles após o atendimento recebido.

Resende (11/12/15)

- 1 atendente;
- Início do mês são os dias de maior pico (solicitação de 2ª via de fatura ou pedido de religação por pagamento), quando a agência registra no máximo 20 atendimentos/dia;
- Nos outros dias, atendem no máximo 10 atendimentos diários;
- Havia banners com as informações da ARSESP, ao invés da AGENERSA;
- Atendente falou da necessidade de mais segurança, já que há casos de clientes que arrumam confusão;
- Não entrevistou clientes, já que ninguém entrou na agência durante o período em que esteve lá.

Campos (14/12/15)

- 2 atendentes;
- No meio do mês, a agência chega a registrar até 40 atendimentos/dia;
- Nos demais dias, a média é de 5 a 10 atendimentos/dia;
- Não consegui entrevistar ninguém.

Macaé (15/12/15)

- 1 atendente;
- No meio do mês (período de corte), a agência chega a registrar até 15 atendimentos/dia;
- Nos demais dias, a média é de 5 a 10 atendimentos diários;

Entrevistei 1 cliente, que ficou satisfeito com o atendimento recebido.

(...)"



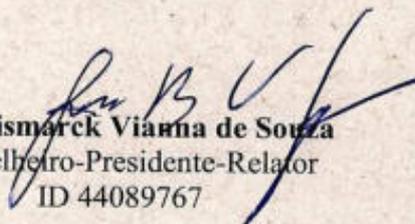
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fís. 121
Rubrica: am. 50201247

A Procuradoria desta AGENERSA, em parecer fundamentado de fls. 55/56, opinou por considerar que o artigo 3º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.509/2013 foi cumprido, ressaltando a visita realizada pelos técnicos desta AGENERSA, conforme consta às fls. 15/52.

Por meio dos ofícios AGENERSA/CODIR/JB n.º 125/126; 130/131 e 140/141 as Concessionárias foram intimadas a apresentar razões finais, o que foi realizado às fls. 103/104 e 107/108, sendo salientado pelas Concessionárias que não há oposição quanto ao prosseguimento do feito.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 122
Rubrica: CE. 5020247

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo n.º E-12,003/42/2015
Data: 07.01.2015 Fls. 122
Data da Retificação: 03.10.2016
Responsável: ID.FUNCIONAL 983.4766-7

Processo n.º : E-12/003/42/2015.
Data de autuação: 07/01/2015.
Concessionárias: CEG e CEG RIO.
Assunto: AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.
SERVIÇO PRESTADO PELAS CONCESSIONÁRIAS EM SUAS LOJAS DE ATENDIMENTO.
Sessão Regulatória: 22/09/2016.

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo por justificativa o disposto na Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.509/2013¹, cujo teor dos artigos 2º e 3º segue, *in verbis*:

“(…)

Art. 2º - Determinar que a SECEX instaure processo anualmente, para que seja avaliado o atendimento nas lojas das Concessionárias.

Art. 3º - Determinar que a CAENE e a Ouvidoria preparem procedimento para a consecução do objetivo prescrito no art. 2º, incluindo no mesmo critérios de amostragem a fim de se garantir representatividade no método e na avaliação.”

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA/CD Nº. 1.509 DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013. CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO – AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS. APURAÇÃO DE EVENTUAL IRREGULARIDADE OU DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. 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-12/020.473/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar satisfatório o serviço prestado pelas Concessionárias CEG e CEG-RIO em suas lojas de atendimento visitadas até o exercício de 2012.

Art. 2º - Determinar que a SECEX instaure processo anualmente, para que seja avaliado o atendimento nas lojas das Concessionárias.

Art. 3º - Determinar que a CAENE e a Ouvidoria preparem procedimento para a consecução do objetivo prescrito no art. 2º, incluindo no mesmo critérios de amostragem a fim de se garantir representatividade no método e na avaliação.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA – Conselheiro-Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI** - Conselheiro;
MOACYR ALMEIDA FONSECA – Conselheiro-Relator; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** – Conselheiro;
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: E-12/003/42 2015
Data: 07/01/2015 Fis. 123
Rubrica: Cy 50291242

Às fls. 15/52, consta Relatório elaborado pela CAENE e Ouvidoria desta AGENERSA, indicando as especificidades de cada agência de atendimento visitadas, sendo avaliadas questões como: **ambiente de atendimento; fluxo de clientes nas agências de atendimento; tempo de espera entre os atendimentos; publicidades e informações quanto aos serviços prestados; acessibilidade e prioridades aos clientes idosos e pessoas com deficiência; e número de atendentes.**

A Procuradoria desta AGENERSA (fls. 56) opinou por considerar eficiente o atendimento prestado pelas Concessionárias e, conseqüentemente, pelo " *cumprimento do que está disposto no artigo 3º da Deliberação AGENERSA nº. 1.509/2013*".

Passando a analisar o objeto deste regulatório, constatou-se que não houve declaração de insatisfação nas entrevistas realizadas por força da qualidade na prestação do serviço aos usuários. No entanto, **irregularidades foram constatadas.**

Conforme consta às fls. 16 e 21, no posto de atendimento de Petrópolis **não há rampa de acessibilidade para pessoas com deficiência**, sendo informado pela atendente que a solicitação já havia sido feita. Porém, **não consta nos autos qualquer comprovação da sua instalação.**

A atuação da AGENERSA na fiscalização da prestação do serviço público possui o condão de aferir a prestação **adequada**² aos seus usuários, que engloba, evidentemente, a acessibilidade aos usuários que possuem qualquer forma de deficiência (PCD).

A importância que se deve ao referido aspecto possui amparo na **Constituição da República de 1988**³ e no **Estatuto da Pessoa com Deficiência** (Lei nº 13.416/2015), além da **Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência** (promulgada pelo Decreto nº 6.949/2009).

Logo, deve-se considerar a relevância da questão em apreço, na medida em que esta AGENERSA, nos termos da Lei Estadual nº 4.556/2005, pugnará pela garantia da

² Art. 6º, Lei nº 8.987/95 (Estatuto das Concessões).

³ Artigos 7º, XXXI, 23, II, 24, XIV, 37, VIII, 40, § 4º, I, 201, § 1º, 203, IV e V, 208, III, 227, § 1º, II, e § 2º, e 244.



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 E-12/003/42/2015
Data 07/01/2015 Fls. 124
Rubrica Cy. 50201292

"prestação pelos concessionários, de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, tanto qualitativa quanto quantitativamente" (art. 3, inc. I).

Desta feita, entendo que a Concessionária CEG RIO incorreu em **irregularidade aos preceitos da prestação adequada do serviço público**, de forma que, por consequência, deverá ser passível de penalidade.

Ademais, entendo que a Concessionária CEG RIO deverá comprovar nos autos que a agência de atendimento de Petrópolis possui rampa de acesso a pessoas com deficiência.

Ato contínuo cabe registrar, ainda no tocante às irregularidades constatadas, que nas lojas do Méier (fls. 39); Barra da Tijuca (fls. 44) e Resende (fls. 48) constam nos banners informativos erro material, posto que indicam, com agência reguladora a "ARSESP" e não "AGENERSA", o que poderia ocasionar confusão aos usuários.

Nesse aspecto, não vislumbro aplicação de penalidade, pois o contexto (existência de informações corretas em outros banners no interior das lojas) mostra não haver prejuízo concreto aos usuários.

Sendo assim em atenção ao que foi exposto, sobretudo levando em consideração as peculiaridades do presente processo, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG RIO penalidade de advertência, em virtude da prestação inadequada do serviço público na agência de Petrópolis, uma vez que não gozava dos meios de acessibilidade adequados aos usuários portadores de deficiência, com base nos artigo 19, IV da Instrução Normativa n.º 001/2007 c/c Cláusula Décima do Contrato de Concessão;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à Concessionária CEG RIO que apresente, no prazo de 10 (dez) dias, comprovação da instalação de rampa de acessibilidade a pessoas com deficiência para atendimento na agência de Petrópolis;



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: E-12 003/42 /2015
Data 07/01 2015 Fls. 175
Rubrica Cel. 50201247

- Determinar que a Concessionária CEG retifique os *banners* informativos, passando a constar o nome desta AGENERSA na indicação da Agência Reguladora para o contato dos clientes, bem como demonstre nos autos a realização da retificação, no prazo de 30 (trinta) dias.

É como voto.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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: E-12/003/42/2015
Data 07 01 2015 Fls. 126
Rubrica Cy. 5020242

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2983

DE 22 DE SETEMBRO DE 2016.

**CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO –
AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS
USUÁRIOS. SERVIÇOS PRESTADOS PELAS
CONCESSIONÁRIAS EM SUAS LOJAS.**

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/003.42/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO penalidade de advertência, em virtude da prestação inadequada do serviço público na agência de Petrópolis, uma vez que não gozava dos meios de acessibilidade adequados aos usuários portadores de deficiência, com base no artigo 19, IV da Instrução Normativa n.º 001/2007 c/c Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

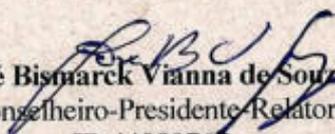
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

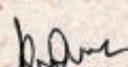
Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG RIO que apresente, no prazo de 10 (dez) dias, comprovação da instalação de rampa de acessibilidade a pessoas com deficiência para atendimento na agência de Petrópolis.

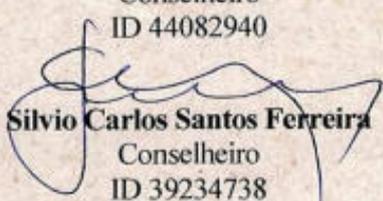
Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG retifique os banners informativos, passando a constar o nome desta AGENERSA na indicação da Agência Reguladora para o contato dos clientes, bem como demonstre nos autos a realização da retificação, no prazo de 30 (trinta) dias.

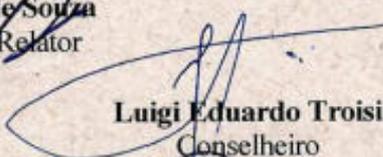
Art. 5º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

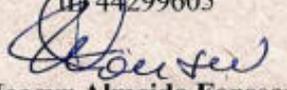
Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2016.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076