



Processo nº.: E-12/003.200/2013
Autuação: 14/03/2013
Concessionária: CEG / CEG RIO
Assunto: Instalação de Postos de atendimento aos usuários em cada Município da área de Concessão. Lei Estadual no. 3878/2002.
Sessão Regulatória: 20 de outubro de 2016

RELATÓRIO

Trata-se de rever o cumprimento da determinação imposta neste regulatório, por meio da Deliberação AGENERSA nº 1940/2014, devidamente publicada no D.O. em 14/02/14, na qual aplicou penalidade de multa a cada empresa, CEG e CEG RIO, no percentual de 0,001% (um milésimo por cento) sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, devido à ausência de qualquer posto de atendimento em alguns municípios por elas abastecidos e impôs que as Concessionárias, no prazo de 30 (trinta) dias, apresentassem os critérios que se devam adotar para instalação de postos de atendimento nos termos da Lei nº. 3878/2002.

Não se conformando com aquela decisão, as Concessionárias interuseram Recurso, em 27/02/14, o qual foi devidamente apresentado em sessão regulatória do dia 26/08/14, quando o Conselho-Diretor não conheceu aquele apelo, em razão da intempestividade e, em homenagem ao princípio da autotutela, não acatou a petição, mantendo-se, na íntegra a Deliberação AGENERSA nº 1940/2014.

A CAENE, solicitada pela assessoria do gabinete para análise da correspondência DIJUR-E-544/14, de 17/03/14, na qual as Concessionárias apresentaram os critérios por elas adotados para a instalação de postos de atendimento, ressalta que "(...) No estudo apresentado pela (...) temos o seguinte número médio mensal de atendimento (tipo móvel) por município atendido por gás canalizado.

Atendimento Móvel - Nilópolis	1
Atendimento Móvel - Barra do Pirai	1
Atendimento Móvel - Belford Roxo	2
Atendimento Móvel - Itaguaí	1
Atendimento Móvel - Mesquita	1
Atendimento Móvel - Nova Friburgo	0,33
Atendimento Móvel - Três Rios	1
Atendimento Móvel - Porto Real	1
Atendimento Móvel - São Pedro	0
Atendimento Móvel - Arraial do Cabo	2
Atendimento Móvel - Itaboraí	1
Atendimento Móvel - Teresópolis	0,33
Atendimento Móvel - Duque de Caxias	2
Atendimento Móvel - Cabo Frio	2
Atendimento Móvel - Taquara	3
Atendimento Móvel - Rio das Ostras	0,25
Atendimento Móvel - Barra Mansa	2
Total de atendimento mensal	20,91



Observa a CAENE que "(...) na tabela acima, a média de atendimento mensal nos citados municípios é menor que dois atendimentos em um mês, o que estendemos que na prática esse tipo de atendimento presencial, pelo número de clientes que, procuraram atendimento das Concessionárias é satisfatório a demanda. (...) Lei Estadual 3878/02 x proposta de atendimento móvel pelas Concessionárias. Conforme números acima apresentados na prática o atendimento móvel é satisfatório a demanda por partes dos clientes, porém para que isso seja legalmente aceito pela AGENERSA em atendimento a Lei 3878/02, torna-se necessário que as Concessionárias busquem junto aos poderes Legislativo e Judiciário a alteração da obrigatoriedade de pontos de atendimento aos municípios".

A CAPET, analisando a correspondência das Concessionárias, observa em seu despacho que "(...) os valores dispostos na mídia anexa à correspondência CEG DIJUR-E-544/14, às folhas 111 e 112, (...) O custo de cada unidade de atendimento fixa é estimado em R\$ 24.052,06, ao passo que cada unidade de móvel apresenta, custo de R\$ 15.876,33. Como são 13 unidades fixas, o custo total estimado é de R\$ 312.676,78, quando as 17 unidades móveis, incluindo as que ainda não estão operando, custam R\$ 269.897,61. Total de R\$ 582.574,39".

Comenta aquela Câmara Técnica que "(...) As Concessionárias estimam a implantação de mais 29 unidades fixas, para atendimento a todos os municípios com distribuição de gás natural, o que significa mais R\$ 697.509,74, que somados ao montante exposto no item 2.1 chegariam a R\$ 1.010.186,52. Observam, entretanto, que a existência, de municípios com um único cliente, para os quais o atendimento é feito por Gerência especializada, diminuiria o número necessário de lojas fixas para 16, o que incorreria em um custo de R\$ 384.832,96, o que elevaria o total para R\$ 697.509,74".

Acrescenta que "(...) Compulsando as listas de lojas, inferimos que a instalação das novas, mesmo no quantitativo proposto pelas Delegatárias, acarretaria a diminuição do número de unidades de atendimento móvel, o que poderia ser mais bem detalhado na proposta; (...) As tabelas relativas à III Revisão das Concessionárias, apresentam, no quadro do OPEX, diversas rubricas e sub-rubricas que podem ser utilizadas para suportar as despesas aqui apontadas".



Por fim, ressalta que "(...) Não olvidando que o pessoal próprio eventualmente alocado nas unidades prestadoras tem seus custos suportados pela rubrica Despesas de Pessoal. Não há uma determinação específica de quais serviços ou projetos estão vinculados a esses centros de controle financeiro que, frise-se, foram estimados em moeda de dezembro de 2011, mas inferimos que, pelo menos no tocante às unidades já em operação, seus custos, foram incorporados aos dados das propostas do último ciclo revisional. (...) O Relatório ora apresentado pelas Delegatárias se refere a dados consolidados de 2013 e as projeções para 2014. Um cálculo financeiro mais adequado se daria com os dados efetivos de 2014 e a projeção feita para 2015. Mas, antes, entendemos ser necessário detalhar de forma mais adequada a real abrangência do pacote de unidades proposto".

Em respeito ao ofício CODIR/MF n.º 85/2015, de 24/09/15, para ciência e atendimento das solicitações dos órgãos técnicos da AGENERSA, a Concessionária, através da DIJUR-E 1428/2015, de 23/10/15, apresentam dossiê atualizado, contendo os custos associados à implantação de escritórios fixos de atendimento em todos os Municípios das áreas de Concessão e informa que "(...) os custos adicionais em novas agências fixas, nos Municípios previstos no dossiê não foram previstos nas rubricas das Terceiras Revisões Quinquenais da CEG e da CEG RIO. Aliado a isso, evidente que as Concessionárias atuam de forma a melhor atender seus clientes, observando, como prioridade, a qualidade no atendimento e a modicidade tarifária. Certo é que o atendimento atualmente realizados pelas Concessionárias é feito de forma totalmente satisfatória, observando os princípios norteadores do serviço público, no que se refere a eficiência, adequação e modicidade tarifária. Tal fato é ratificado pela AGENERSA e pelos próprios usuários".

Salientam que "(...) Pela indicação do dossiê atualizado, importante deixar claro que a criação de agência móvel para o município de Queimados já está sendo providenciada e para o Município de Guapimirim, a instalação de uma agência para o atendimento de apenas 1 cliente iria contra a modicidade tarifária, sendo certo que este cliente é satisfatoriamente atendido, pelos diversos canais de atendimento existentes (facebook, agência virtual, call center, ouvidoria), (...) acerca da necessidade de esforço das Concessionárias junto ao Poder Legislativo e ao Poder Judiciário, cumpre-nos informar que está em trâmite na Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, projeto de Lei n.º 289/2015, que visa alterar a Lei Estadual n.º 3.878/2002, prevendo a realização e instalação de atendimento móvel pelas Concessionárias de Serviço Público, em linha com o que vem sendo defendido pela CEG e CEG RIO".



Comentam que "(...) O referido projeto já foi, inclusive, aprovado na Comissão de Constituição e Justiça (...). Além disso, o referido Projeto de Lei, especificamente em seu art. 3º, consta a seguinte disposição:

Art. 3º- Nos casos previstos no artigo mencionado, a concessionária em observância aos critérios assediados, poderá substituir a loja física por unidade de atendimento presencial móvel, cuja assiduidade estará sujeita a critérios relacionados intimamente com a demanda do município".

Ao final, "(...) considerando a eminente aprovação do Projeto acima citado, e a necessária observância a modicidade tarifária, as Concessionárias solicitam a AGENERSA que sobreste o julgamento do feito, até a edição da nova legislação, que ratifica que o atendimento realizado pela CEG e CEG RIO é satisfatório".

Expedido ofício, AGENERSA/PRESI N.º. 292/2015, à ALERJ, tendo em vista a sugestão da Procuradoria, solicitando informações a respeito do processo legislativo (projeto de Lei 289/15, que visa alterar a Lei Estadual n.º. 3.878/2002), notadamente em relação à sua proposição atual, eis que a matéria nele tratada é conexa com o objeto do processo regulatório em questão.

Expedido ofício, AGENERSA/PRESI n.º. 62/2016, ao Presidente da Comissão de Constituição e Justiça, solicitando informações a respeito do Projeto de Lei n.º. 289/2015 que busca alterar a Lei Estadual no. 3878/2002, na qual dispõe a respeito da manutenção pelas Concessionárias de serviços públicos de escritório de atendimento aos usuários.

Em razão da solicitação da assessoria do gabinete, foi expedido pela CAENE a correspondência AGENERSA/CAENE n.º. 29/16 às Concessionárias, requerendo informações a respeito de eventuais alterações quanto à realização e instalação de postos de atendimento móvel, bem como do esforço das Delegatárias relacionado ao projeto de Lei que visa alterar a Lei Estadual.

Por meio da correspondência, DIJUR-E n.º. 751/16, a Concessionária apresenta o plano de atendimento presencial das Concessionárias em cumprimento à lei referenciada.



Despacho da CAENE, informando os postos de atendimento¹ e resumo apresentado pelas Concessionárias em sua missiva, quais sejam:

"(...) - CEG: N.º clientes - 889.734; Municípios- 18; Agências - 5; Rio Poupa tempo 4, Atendimento Móvel - 6; Sem Atendimento Presencial -7,

- CEGRIO: N.º clientes - 59.936; Municípios - 24; Agências- 4; Atendimento Móvel 11; Sem atendimento Presencial - 7".

Salienta aquela Câmara Técnica que "(...) Houve um aumento do número total de clientes de 30.747, em relação ao número citado no Dossiê de Atendimento Presencial de Outubro/2015, às fls.218 a 246" e que "(...) analisando os autos do presente Processo, constatou que através da DJUR-E-1428/15, de 23/10/15, às fls.213, a Concessionária se manifestou que o Projeto de Lei N.º289/2015, que visa alterar a Lei Estadual N.º3878/2002, prevendo a realização e instalação de atendimento móvel pelas Concessionárias de serviço público, em linha com o que vem sendo defendido pela CEG e CEGRIO".

Por tudo, entende a CAENE, ante as informações e números enviados pela Concessionária, que "(...) o atendimento móvel é satisfatório, conforme a demanda dos clientes. Em consulta à Procuradoria desta AGENERSA fomos informados que o Projeto de Lei N.º289/2015 que visa alterar a Lei Estadual N.º3878/2002, ainda não teve sua aprovação final pela ALERJ, o que não permite ainda sua implantação".

¹ (...) - Municípios sem Atendimento Presencial - em número de 11, informando que em 9 Municípios não têm clientes residenciais e comerciais, não justificando a implantação de um atendimento fixo, visto que os demais clientes que lá existem possuem atendimento personalizado. No Município de Guapimirim não há clientes residenciais, tendo somente um cliente comercial, não justificando a implantação de um atendimento fixo visto que os demais clientes que lá existem possuem atendimento personalizado. No Município de Queimados apesar de haver clientes residenciais, a Concessionária entende que há uma Agência próxima a esse Município (Nova Iguaçu).

- Pontos de Atendimento Presencial - CEG: 6 Agências; Rio Poupatempo: 4 Agências;- CEGRIO : 4 Agências. Funcionamento de 2 a 6, das 09 às 18 horas.

- Pontos de Atendimento Móvel - Justificativas: 11% do atendimentos realizados pela CEG e CEGRIO são realizados no atendimento Presencial. Os atendimentos são segmentados por motivo, sendo o maior volume de solicitações (83%) que podem ser feitos por outros canais de maior acesso e facilidade: apresenta Tabela que mostra os Motivos de Atendimento Presencial na CEG e CEGRIO. Dos 83% de solicitação:- 29% são de emissão de segunda via de fatura, disponível nos canais de atendimento, site e agência virtual; 40% sendo (26%+ 14%) solicitação de Gás/Troca de titularidade ou solicitação de baixa de titularidade, pode ser feito pelo Call Center ou pelo site. Todas as demais solicitações podem ser feitas pelo Call Center, que atualmente aceita ligações de celular ou interurbano sem custo para o cliente. analisando o comportamento do cliente, visualizamos que no canal de atendimento telefônico, mesmo disponível no fim de semana 24 horas, os clientes não têm o comportamento de entrar em contato para resolver questões comerciais, apenas 5% do total de contatos, conforme levantamento do Atendimento do Call Center nos dias da semana".



Juntado aos autos, mandado de citação relativo à ação judicial nº 0035510-13.2016.8.19.0001, em trâmite perante a 08ª Vara da Fazenda Pública da Comarca da Capital, na qual a Concessionária postula a nulidade da Deliberação AGENERSA nº. 1468/13.

A Procuradoria, em análise aos autos, através da promoção nº 19/2016, ressaltou que "(...) *Da análise aos documentos acostados no feito, salta aos olhos que até o presente momento a obrigação de fazer deliberada - art. 3º, Deliberação AGENERSA nº 1.940/2014, não foi adimplida pelas Concessionárias CEG e CEG RIO, justificando-se, pois, aplicação de penalidade neste sentido*".

Comenta "(...) *que o estudo apresentado pelas delegatárias, através da DLJUR-E-751/16, não se coaduna com a ratio da Lei nº 3.878/2002, que é clara e precisa ao determinar a instalação de escritório de atendimento pelas concessionárias de serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios. No citado documento, as delegatárias apontam meramente as razões pelas quais alguns municípios permanecem sem atendimento presencial, fugindo, pois, da finalidade da lei em espeque e da deliberação em comento, ambas imunes de dúvidas de interpretação em relação às obrigações listadas*".

Por outro lado, entende que "(...) *em atenção à dicção da Lei nº 3.878/2002, a não observância da obrigação de fazer legalmente imposta culmina na multa de 20.000 (vinte mil) UFERJs, cobrada em dobro na reincidência, e assim sucessivamente. Isto justifica, por autotutela, a adequação da penalidade pecuniária imposta pelo art. 1º, Deliberação AGENERSA nº 1.940/2014 ao patamar legal fixado, objetivando assim o fiel cumprimento à lei. Em outras palavras, a AGENERSA deverá observar este limite imposto, sem prejuízo de, quando for o caso de reincidência, majorá-la*".

Acrescenta que "(...) *há demanda judicial em curso, qual seja: processo nº 0035510-13.2016.8.19.0001, bojo do qual as Concessionárias CEG e CEG RIO postulam: i) em sede preliminar a suspensão da exigibilidade das penalidades aplicadas pela Deliberação AGENERSA nº 1.940/2014, mantida pela deliberação AGENERSA nº 2.174/2014; ii) no mérito pela procedência do pedido para reconhecer a nulidade das citadas deliberações. Ressalta-se que foi indeferido o pedido de tutela antecipada pelo Juízo da 8ª Vara de Fazenda Pública, o que implica dizer que permanecem plenamente exigíveis todas as decisões administrativas colacionadas no feito*".



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/200 / 2013
Data 14/03/13 P. 346
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

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

Ao final, a Procuradoria opina "(...) pelo prosseguimento do feito c/c adoção de medidas necessárias pela AGENERSA ao cumprimento pelas Concessionárias CEG e CEG RIO da Lei nº 3.878/2002, bem como pela adequação do patamar pecuniário do art. 1º, Deliberação AGENERSA nº 1.940/2014 ao patamar imposto pela Lei nº 3.878/2002".

A título de informação, constam nos autos ofícios recebidos por essa Agência, devidamente respondidos, das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Angra dos Reis e de Nova Iguaçu, solicitando esclarecimentos a respeito do processo.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 60/2016, de 06/10/16, à Concessionária para apresentar suas considerações finais, em especial, observando os pareceres da CAENE e da Procuradoria.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Processo n.º: E-12/003.200/2013
Autuação: 14/03/2013
Concessionária: CEG / CEG RIO
Assunto: Instalação de Postos de atendimento aos usuários em cada Município da área de Concessão. Lei Estadual n.º. 3878/2002.
Sessão Regulatória: 20 de outubro de 2016

VOTO

Trata-se de rever o cumprimento da determinação imposta neste regulatório, por meio da Deliberação AGENERSA n.º 1940/2014ⁱ, devidamente publicada no D.O. em 14/02/14, na qual aplicou penalidade de multa a cada empresa, CEG e CEG RIO, no percentual de 0,001% (um milésimo por cento) sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, devido à ausência de qualquer posto de atendimento em alguns municípios por elas abastecidos e impôs que as Concessionárias, no prazo de 30 (trinta) dias, apresentassem os critérios que se devam adotar para instalação de postos de atendimento nos termos da Lei n.º. 3878/2002ⁱⁱ.

Consta nos autos que a Concessionária apresentou seus critérios e, em sua missiva de 23/10/15, registrou que está em trâmite na Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, projeto de Lei n.º 289/2015, que visa alterar a Lei Estadual n.º 3.878/2002, prevendo a realização e instalação de atendimento móvel pelas Concessionárias de Serviços Públicos, em linha com o que vem sendo defendido pela CEG e CEG RIO. Por conta desta menção, esta Agência solicitou informações quanto ao deslinde da questão.

Com base nas informações prestadasⁱⁱⁱ pelas Concessionárias em sua correspondência, entende a CAENE que "(...) o atendimento móvel é satisfatório, conforme a demanda dos clientes. Em consulta à Procuradoria desta AGENERSA fomos informados que o Projeto de Lei N.º 289/2015, que visa alterar a Lei Estadual N.º 3878/2002, ainda não teve sua aprovação final pela ALERJ, o que não permite ainda sua implantação".

Por sua vez, a Procuradoria, em análise aos autos, através da promoção n.º 19/2016, ressaltou que até o momento a determinação contida no artigo 3º da Deliberação no. 1940/14 não foi cumprida, justificando-se aplicação de penalidade à Concessionária.



Comenta que o estudo apresentado pelas delegatárias não se coaduna com a ratio da Lei n.º 3.878/2002, que é clara e precisa ao determinar a instalação de escritório de atendimento pelas concessionárias de serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios.

Entende que "(...) em atenção à dicção da Lei n.º 3.878/2002, a não observância da obrigação de fazer legalmente imposta culmina na multa de 20.000 (vinte mil) UFERJs, cobrada em dobro na reincidência, e assim sucessivamente. Isto justifica, por autotutela, a adequação da penalidade pecuniária imposta pelo art. 1.º, Deliberação AGENERSA n.º 1.940/2014 ao patamar legal fixado, objetivando assim o fiel cumprimento à lei. Em outras palavras, a AGENERSA deverá observar este limite imposto, sem prejuízo de, quando for o caso de reincidência, majorá-la".

Ao final, a Procuradoria opina pelo prosseguimento do feito c/c adoção de medidas necessárias pela AGENERSA ao cumprimento pelas Concessionárias CEG e CEG RIO da Lei n.º 3.878/2002, bem como pela adequação do patamar pecuniário do art. 1.º, Deliberação AGENERSA n.º 1.940/2014 ao patamar imposto pela Lei n.º 3.878/2002.

Conforme se observa nos autos, a Concessionária apresentou os critérios, não obstante os mesmos não terem sido confeccionados nos moldes da Lei n.º 3.878/2002, que exige postos de atendimento em todos os municípios em que seus serviços são prestados.

Assim, constata-se que, apesar de ter sido aceitável, do ponto de vista técnico, os critérios pela CAENE, os mesmos não se coadunam com o que reza o dispositivo legal.

Da análise das informações acostadas ao processo, entendo que não foi cumprida a determinação da deliberação e tomando por base a lei que disciplina a multa a ser aplicada em caso de descumprimento, sou levado a concordar com a Procuradoria, no sentido de adequar, por autotutela, a penalidade ao valor equivalente ao instrumento legislativo¹, considerando o mês de dezembro de 2013, quando da reunião ocorrida nesta Agência, onde se tomou conhecimento do descumprimento da Lei estadual n.º 3.878/02.

¹ 20.000 (vinte mil) UFERJs



Desta forma, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Por autotutela, anular a Deliberação AGENERSA n.º 1.940, de 30/01/14.

II - Aplicar para a Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0013154293% sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2013, com base na Lei n.º 3.878/2002, combinado com a Cláusula Décima do Contrato de Concessão e o art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007^{IV}, devido à ausência de qualquer posto de atendimento em alguns municípios por elas abastecidos.

III - Aplicar para a Concessionária CEG RIO, a penalidade de multa no percentual de 0,0018244883% sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2013, com base na Lei n.º 3.878/2002, combinado com a Cláusula Décima do Contrato de Concessão e o art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007^V, devido à ausência de qualquer posto de atendimento em alguns municípios por elas abastecidos.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

V - Determinar que as Concessionárias, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, cumpram o disposto na Lei n.º 3.878/2002, no sentido de manterem escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Serviço Público Estadual
 Processo n.º E-12/003/200/2013
 Data 14/03/13 p.º 350
 Rubrica: Rufo ID 4345648-0

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

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
 DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 ATO DO CONSELHO DIRETOR
 DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1940 DE 30 DE JANEIRO DE 2014.**

CONCESSIONÁRIA CEG/CEG RIO - INSTALAÇÃO DE POSTOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS EM CADA MUNICÍPIO DA ÁREA DE CONCESSÃO. LEI ESTADUAL Nº. 3878/2002.

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-12/003.200/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar para cada Concessionária, a penalidade de multa no percentual de 0,001% (um milésimo por cento), sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido à ausência de qualquer posto de atendimento em alguns municípios por elas abastecidos.

Art.2º - Determinar à Secretária-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art.3º - Determinar que as Concessionárias, no prazo de 30 (trinta) dias, apresentem, os critérios que se devam adotar para instalação de postos de atendimento, nos termos da Lei 3878/2002.

Art.4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.
 Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.

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

ii LEI Nº 3878, DE 24 DE JUNHO DE 2002.

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS MANTEREM ESCRITÓRIO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, NA FORMA QUE MENCIONA. A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

D E C R E T A:

Art. 1º - As concessionárias de serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro ficam obrigadas a manterem escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios.

Parágrafo único - A não observância da obrigatoriedade determinada no "caput" do art. 1º ensejará a multa de 20.000 (vinte mil) UFERJs, cobrada em dobro na reincidência, e assim sucessivamente.

Art. 2º - Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, em 24 de junho de 2002.

iii "(...) Municípios sem Atendimento Presencial - em número de 11, informando que em 9 Municípios não têm clientes residenciais e comerciais, não justificando a implantação de um atendimento fixo, visto que os demais clientes que lá existem possuem atendimento personalizado. No Município de Guapimirim não há clientes residenciais, tendo somente um cliente comercial, não justificando a implantação de um atendimento fixo visto que os demais clientes que lá existem possuem atendimento personalizado. No Município de Queimados apesar de haver clientes residenciais, a Concessionária entende que há uma Agência próxima a esse Município(Nova Iguaçu).

- Pontos de Atendimento Presencial - CEG: 6 Agências; Rio Poupatempo: 4 Agências;- CEGRIO : 4 Agências. Funcionamento de 2 a 6, das 09 às 18 horas.

- Pontos de Atendimento Móvel - Justificativas: 11% do atendimentos realizados pela CEG e CEGRIO são realizados no atendimento Presencial. Os atendimentos são segmentados por motivo, sendo o maior volume de solicitações (83%) que podem ser feitos por outros canais de maior acesso e facilidade: apresenta Tabela que mostra os Motivos de Atendimento Presencial na CEG e CEGRIO. Dos 83% de solicitação:- 29% são de emissão de segunda via de fatura, disponível nos canais de atendimento, site e agência virtual; 40% sendo(26%+, 14%) solicitação de Gás/Troca de titularidade ou solicitação de baixa de titularidade, pode ser feito pelo Call Center ou pelo site. Todas as demais solicitações podem ser feitas pelo Call Center, que atualmente aceita ligações de celular ou interurbano sem custo para o cliente analisando o comportamento do cliente, visualizamos que no canal de atendimento telefônico, mesmo disponível no fim de semana 24 horas, os clientes não têm o comportamento de entrar em contato para resolver questões comerciais, apenas 5% do total de contatos, conforme levantamento do Atendimento do Call Center nos dias da semana".

iv "Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

IV. deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços".

v "Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

IV. deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços".



Processo nº E-12/003/200/2013
Data 14/03/13 nº 351
Rubrica: *Ruiz* ID 4345648-0

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 301, DE 20 DE OUTUBRO DE 2016.

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO – INSTALAÇÃO DE POSTOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS EM CADA MUNICÍPIO DA ÁREA DE CONCESSÃO. LEI ESTADUAL NO. 3878/2002.

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-12/003/200/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Por autotutela, anular a Deliberação AGENERSA nº 1.940, de 30/01/14.

Art.2º - Aplicar para a Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,0013154293% sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2013, com base na Lei nº 3.878/2002, combinado com a Cláusula Décima do Contrato de Concessão e o art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, devido à ausência de qualquer posto de atendimento em alguns municípios por elas abastecidos.

Art.3º - Aplicar para a Concessionária CEG RIO, a penalidade de multa no percentual de 0,0018244883% sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2013, com base na Lei nº 3.878/2002, combinado com a Cláusula Décima do Contrato de Concessão e o art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, devido à ausência de qualquer posto de atendimento em alguns municípios por elas abastecidos.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

[Assinaturas manuscritas]

Art.5º - Determinar que as Concessionárias, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, cumpram o disposto na Lei nº. 3878/2002, no sentido de manterem escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios.

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

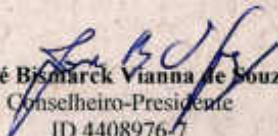
Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2016.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/200/2013

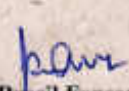
Data 14/03/13 P.º 352

Rubrica: Ruifon ID 4345648-0


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luiz Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8