

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E-12/003/42/2015

Data: 07/01/2015 Fls. 223

Data da Retificação: 01/08/2017

Responsável: Governador do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado da Justiça Civil e Desenvolvimento Econômico

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. 229

Rubrica: 04-50201247

Processo nº. : 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: 30/05/2017.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado pela Secretaria Executiva, tendo por justificativa o disposto artigo 2º da Deliberação AGENERSA/CD nº 1.509/2013, que versa sobre "avaliação dos serviços de atendimento nas agências de atendimento das Concessionárias".

Na instrução processual, restou constatadas irregularidades que, levadas a apreciação do Conselho Diretor desta AGENERSA, resultaram na edição da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983, de 22 de setembro de 2016, publicada na página 3 do Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro em 10/10/2016, a qual possui os dispositivos ora transcritos:

"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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 224
Data da Retificação: 07/01/2015
Responsável: Governador do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 230
Rubrica: 04.5020247

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

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**. (Grifei)

Devidamente cientificadas da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983/2016, as Concessionárias não apresentaram embargos declaratórios e não interpuseram recursos, conforme certificado pela SECEX às fls.130.

Através do ofício de fl. 131, a CAENE solicitou às concessionárias informações quanto ao cumprimento dos artigos 3º e 4º da referida deliberação, o qual foi recebido pelas empresas em 27/10/2016.

Em decorrência, vieram as respostas das Concessionárias no sentido de que adotaram as providências para cumprimento das obrigações impostas e, especificamente em relação ao art. 3º, informaram: "a empresa contratada tem previsão de conclusão da obra de execução da rampa de acesso da agência de Petrópolis em 08/11/2016", consoante fls. 132/135 e documentos de fls. 136/141.

À fl. 142 consta manifestação da CAENE concluindo pelo cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 2983/2016 e pelo descumprimento do art. 4º, dada a ausência de manifestação e de comprovação quanto ao determinado neste último dispositivo.

Em relação ao art. 3º da deliberação, conforme fl. 143, foram formuladas à CAENE pela assessoria do CODIR as seguintes indagações:

"- A Concessionária apresentou comprovação da instalação completa da rampa de acessibilidade, apta a ser utilizada pelos usuários?"

J

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2017 Fls. 225
Data da Retificação: 06/06/2017
Responsável: (Carmim)

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2017 Fls. 225
Rubrica: Ceg. 50201247

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

- A Concessionária cumpriu o prazo determinado pelo Conselho Diretor para instalação da referida rampa de acessibilidade?"

Após o recebimento em 29/11/2016 de resposta das Concessionárias constante às fls.146/147, a CAENE encaminhou o feito à douta Procuradoria, manifestando-se pela comprovação da finalização da obra de construção da rampa de acessibilidade, determinada no art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 2983/2016. Na oportunidade, a CAENE ressaltou a intempestividade no cumprimento da determinação.

À fl. 149 a Procuradoria opinou no sentido de que fosse assinalado prazo às Concessionárias para se pronunciarem acerca do cumprimento do art. 4º dessa deliberação, apresentando comprovação de seu cumprimento tempestivo. Opinou, ainda, que as empresas comprovassem documentalmente as datas de início e término das obras afetas à instalação da rampa de acesso, tal qual determinado no anterior art. 3º.

Em resposta ao ofício de fl. 156, as Concessionárias aduzem às fls. 158/161 e 166/169, em suma, que para execução do comando deliberativo esta AGENERSA deixou de considerar os trâmites burocráticos e negociais necessários e que adotou todos os trâmites pertinentes para cumprimento da obrigação no menor prazo possível, colacionando os documentos de fls. 162/164 e 168/173.

No bem lançado Parecer Jurídico de fls. 176/181, a Procuradoria opina pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG RIO em razão do cumprimento intempestivo da determinação constante no art. 3º da deliberação em comento, cuja comprovação só ocorreu efetivamente em 29/11/2016. No que se refere ao descumprimento do determinado no artigo 4º, a Procuradoria opina pela aplicação de penalidade fundamentada no art. 18, Inciso I, da IN nº 001/2007.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 077/2017, as Concessionárias CEG e CEG Rio foram instadas a se manifestar em sede de razões finais, o que fizeram através da Carta DIJUR-E-0316/17, presente às fls. 198/199, alegando o cumprimento do estabelecido no art. 4º da Deliberação AGENERSA/CD nº 2983/2016, consistente na retificação do nome desta AGENERSA nos banners expostos nas lojas físicas do Méier,

J

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E- 12/003/42 2015
Data: 07/10/2016 Fls. 226
Data da Retificação: 10/06/2017
Responsável: José Bismarck Vianna de Souza

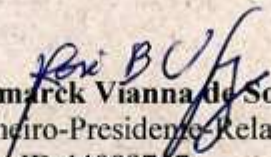
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/42 2015
Data: 07/10/2016 Fls. 226
Rubrica: José Bismarck Vianna de Souza

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

Barra da Tijuca e Resende e juntando, para fins de comprovação, o e-mail interno da empresa datado de 10/10/2016 de fl. 200 e as imagens de fls. 201/212.

É o relatório.


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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 227
Data da Retificação: 06/1/2017
Responsável: *[assinatura]*

Governo do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 227
Rubrica: *[assinatura]*

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

Processo nº.: 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: 30/05/2017.

VOTO

O cerne da questão que se apresenta é o cumprimento ou não da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983, de 22 de setembro de 2016, publicada na página 3 do Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro em 10/10/2016, consoante fls. 126 e 127.

A referida Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983/2016 possui os dispositivos ora transcritos:

"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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E- 12 / 003 / 42 / 2015
Bata: 07/01/2015 Fls. 228
Data da Retificação: 07/06/2017
Responsável: CAJ 50201247

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data 07/01/2015 Fls. 228
Rubrica CAJ 50201247

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

como demonstre nos autos a realização da retificação, no prazo de 30 (trinta) dias". (Grifei)

Como se depreende dos dispositivos supracitados, foi aplicada penalidade de advertência à Concessionária CEG RIO 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 CODIR n.º 001/2007 c/c a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Além da penalidade aplicada, foi determinado à Concessionária CEG RIO que comprovasse nos presentes autos, no prazo de 10 (dez) dias, a instalação de rampa de acessibilidade na agência de Petrópolis, tendo como termo inicial o primeiro dia útil seguinte a data da publicação no Diário Oficial, que se deu no dia 10/10/2016, e termo final o dia 20/10/2016, na forma da contagem de prazo prevista no art. 25 da IN nº 001/2007.

Também foi determinado à CEG que demonstrasse nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, a realização da retificação dos banners informativos afixados nas lojas físicas apontadas no despacho de fls. 15/20, passando a constar o nome desta AGENERSA na indicação da Agência Reguladora para contato dos clientes. Para esta determinação o termo inicial foi o primeiro dia útil seguinte a data da publicação no Diário Oficial, que se deu no dia 10/10/2016, e termo final o dia 08/11/2016.

Inobstante, resta inequívoco nos autos que a Concessionária CEG RIO não comprovou o cumprimento do comando disposto no art. 3º da Deliberação/CD nº 2.983/2016 dentro do prazo assinalado (20/10/2016), eis que a efetiva comprovação da conclusão da instalação da rampa de acesso na loja de Petrópolis se deu somente em 29/11/2016 (fls. 146/148), ou seja, 40 (quarenta) dias após expirado o prazo.

Quanto ao comando disposto no art. 4º da deliberação, a Concessionária CEG, apesar de instada a se manifestar, por mais de uma vez, sequer comprovou que os banners informativos afixados nas lojas físicas apontadas no despacho de fls. 15/20 foram devidamente retificados, fazendo constar o nome desta AGENERSA na indicação da Agência Reguladora para contato dos clientes. Isso porque, ainda que se desconsidere que o prazo para essa comprovação expirou em 08/11/2016, o e-mail interno da empresa e as imagens

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

constantes, respectivamente, de fls. 200 e 201/212, colacionados somente em 07/04/2017, são insuficientes para comprovação do regular cumprimento.

Com efeito, o e-mail interno da empresa demonstra apenas que o assunto foi abordado entre seus funcionários na data de 07/10/2016, sem qualquer menção ao cumprimento do determinado por esta AGENERSA, senão vejamos de sua transcrição:

*"Conforme foi comunicado ontem, identificamos que o banner da Conta inteligente está com o nome do órgão regulador do Rio de Janeiro incorreto. A Amélia identificou que o banner da Ag. Virtual também está com uma informação incorreta, o link que acessa dá acesso a Ag. Virtual. **Favor verificar se esta informação procede, caso esta incorreto, favor retirar o banner da Ag. Virtual da agência também**". (Grifei)*

Já as imagens de fls. 201, 205, 208 e 210 sequer possui o nome desta AGENERSA na indicação da Agência Reguladora para contato dos clientes. As de fls. 203, 209, 211 e 212 denotam apenas a arte gráfica de um material informativo e as de fls. 202, 204 e 206 são fotografias cujo ângulo não permite concluir que os banners estão afixados nas lojas físicas apontadas no despacho de fls. 15/20 dos presentes autos.

Conclui-se, pelo que consta nos autos, que a Concessionária SEG RIO cumpriu intempestivamente o determinado no art. 3º e a SEG descumpriu o art. 4º, ambos da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983/2016.

A douta Procuradoria, porquanto, se manifestou às fls. 176/181 pela aplicação de penalidade às Concessionárias, a teor do art. 18, Inciso I, da IN nº 001/2007, que dispõe:

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 motivo¹:

¹ Nova redação dada pela INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº 002* DE 21 DE FEVEREIRO DE 2008, publicada no Diário Oficial de 28/02/2008 *Retificação Publicada no D.O. de 21.1.2010.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 230
Data da Retificação: 07/10/2017
Responsável: [Assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015
Rubrica: 911.50201247

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

**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;** (Grifei)

Mister se faz, contudo, valorar o caráter punitivo pedagógico da reprimenda a ser imposta às Concessionárias, especialmente para que sejam evitados futuros descumprimentos às determinações desta Agência Reguladora, a par da CLÁUSULA QUARTA e demais obrigações contidas nos respectivos contratos de concessões, assim como na IN nº 001/2007.

Nessa linha, e na esteira do Parecer da Procuradoria, imperioso colacionar o disposto no artigo 13 da referida IN nº 001/2007:

"Art. 13. As penalidades de advertência e/ou multa devem ser aplicadas mediante decisão fundamentada da AGENERSA, tomada em Processo Regulatório instaurado na forma do art. 7º, assegurado o direito à ampla defesa e ao devido processo legal, nos termos da lei, dos Contratos de Concessão e desta Instrução Normativa."

A CEG RIO deixou de comprovar a conclusão da instalação da referida rampa de acesso no prazo estipulado por esta Reguladora e não apresentou justificativa capaz de afastar a aplicação da pena de advertência prevista em contrato e na legislação específica.

A CEG, por sua vez, não comprovou tempestiva e devidamente ter cumprido o determinado por esta Reguladora, consistente na retificação do nome desta AGENERSA nos banners informativos de suas lojas de atendimentos.

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

- Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quarta do Contrato de Concessão e no art. 18, Inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão do cumprimento intempestivo do determinado no art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983/2016;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em razão da ausência de comprovação satisfatória e tempestiva de cumprimento do determinado

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E- 12/003/42 12015

Data: 07/01/2017 Fis. 231

Data da Retificação: 07/10/2017

Responsável: 044.50201242

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/42 12015

Data: 07/01/2017 Fis. 231

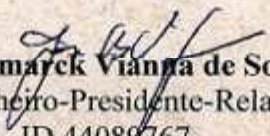
Rubrica: 044.50201242

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

no art. 4º da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983/2016, com base no art. 18, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;
- Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 10 (dez) dias, a comprovação por meio idôneo de que os banners informativos foram retificados e que estão devidamente afixados nas respectivas lojas físicas.

É o como voto.


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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 232
Data da Retificação: 01/06/2017
Responsável: [Assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 238
Rubrica: 94.50201247

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3107,

DE 30 DE MAIO DE 2017.

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO –
AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS
USUÁRIOS, SERVIÇO PRESTADO PELAS
CONCESSIONÁRIAS EM SUAS LOJAS DE
ATENDIMENTO.

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 nº E-12/003/42/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quarta do Contrato de Concessão e no art. 18, Inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão do cumprimento intempestivo do determinado no art. 3º da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983/2016;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em razão da ausência de comprovação satisfatória e tempestiva de cumprimento do determinado no art. 4º da Deliberação AGENERSA/CD nº 2.983/2016, com base no art. 18, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;

[Assinaturas manuscritas]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003/42 12015
Data: 07/01/2015 Fis. 233
Data da Retificação: 10/06/2017
Responsável: C. 50201247

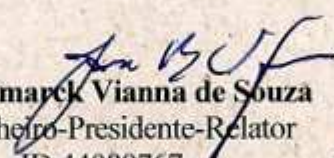
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42 2015
Data: 07/01/2015 Fis. 233
Rubrica: C. 50201247


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

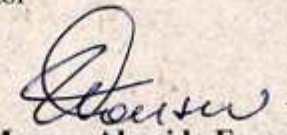
Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 10 (dez) dias, a comprovação por meio idôneo de que os banners informativos foram retificados e que estão devidamente afixados nas respectivas lojas físicas;

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

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2017.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738