



**Processo n.º:** E-12/020.175/2011  
**Autuação:** 14/04/2011  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 (trinta) dias sem solução.  
**Sessão Regulatória:** 29 de agosto de 2017

## RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da listagem de ocorrências registradas na OUVIDORIA há mais de 30 (trinta) dias e sem resposta da Concessionária.

Por meio das Deliberações AGENERSA n.º. 1719/13<sup>i</sup>, 2140/14<sup>ii</sup>, 2994/16<sup>iii</sup> e 3045/17<sup>iv</sup>, em suma, foi imposto à Concessionária a divulgação dos prazos contratuais constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, na fatura de consumo mensal dos clientes, aplicada multa em razão de descumprimento de determinação e, por fim, foi determinado à Concessionária a apresentação de um tamanho de amostras de faturas de consumo mensal, emitidas com base na Norma da ABNT, com a conseqüente fiscalização pela CAENE do cumprimento da obrigação de fazer por amostragem.

Tal determinação restou indispensável, em razão da sugestão da CAENE, pois, em que pese a juntada pela Concessionária do modelo de fatura em que foram inseridos os prazos contratuais, não foi possível a verificação efetiva de seu cumprimento, pois não foram juntadas, para tanto, as amostras das faturas necessárias.

Desta forma, para finalizar o presente processo se fez necessário verificar o cumprimento da determinação imposta no art. 3º da Deliberação 2994/16 no que diz respeito à juntada de tamanho de amostras de faturas pela Concessionária, o que foi realizado por meio da correspondência DIJUR-E-1222/16, em 11/11/16, na qual a CEG encaminha DVD-ROM com os dados solicitados.



Atendendo ao despacho da assessoria do gabinete, a CAENE, em seu despacho, ressalta que "(...) A Concessionária (...), em cumprimento à Deliberação AGENERSA Nº2994/2016 (...) Artigo 3º, encaminhou anexas as cópias das faturas de Gás dos clientes em meio eletrônico (DVD-ROM)". A Concessionária enviou os comprovantes do cumprimento, apresentando um tamanho de amostra de 800 faturas de consumo mensal, emitidas com base nos procedimentos da Norma ABNT NBR 5426 - Planos de Amostragem e Procedimentos na Inspeção por Atributos".

Por fim, conclui a CAENE que "(...) a Concessionária cumpriu o Artigo 3º da Deliberação AGENERSA Nº2994/2016, de 20/10/2016".

Da mesma forma, a Procuradoria comenta que "(...) após análise da documentação presente no administrativo, entende, tal como a Câmara Técnica de Energia, que a Delegatária cumpriu o disposto no Artigo 3º da Deliberação AGENERSA nº. 2994/2016".

Através da correspondência DIJUR-E-643/17, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 52/17, requer "(...) o arquivamento do processo regulatório, tendo em vista que todas as exigências feitas pela Agência Reguladora foram atendidas".

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1719

DE 31 DE JULHO DE 2013

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO,**  
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1º - Determinar a formação de Comissão composta por um representante de cada órgão da AGENERSA, a saber, CAENE, Ouvidoria e Procuradoria, e um representante da CEG, para que, num prazo de 60 dias, apresente as condições para a realização do Termo de Ajustamento de Conduta, visando o aprimoramento do serviço de Ouvidoria desta Autarquia, em prol dos Usuários.

Art. 2º - Submeter o referido TAC à homologação pelo CODIR.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2013.

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



ii - DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2140

DE 31 DE JULHO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO.**

**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 n° E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1° - Determinar o prosseguimento do presente processo.

Art. 2° - Determinar a divulgação, pela CEG, dos prazos contratuais constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, na fatura de consumo mensal (conforme modelo em anexo), dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação da presente decisão;

Art. 3° - A fiscalização do cumprimento da obrigação de fazer constante do artigo 2° pela CAENE, por amostragem;

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

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014.

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

iii - DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2994

DE 20 DE OUTUBRO DE 2016

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO.**

**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 n° E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1° - Art.1° Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a prática da infração (considerada o mês de junho/2015), com base na Cláusula Dez, II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I, da Instrução Normativa CODIR n.º001/2007, em razão do descumprimento do art. 3° da Deliberação AGENERSA n.º 2140/2014;

Art. 2° - Determinar a Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º001, de 04/09/2007;

Art. 3° - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 10 (dez) dias; um tamanho de amostras de faturas de consumo mensal, emitidas com base na Norma ABNT NBR 5426 e, após sua apresentação, a CAENE realize a fiscalização do cumprimento da obrigação de fazer por amostragem, sob pena de reincidência;

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

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2016.

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

iv - DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 3045

DE 31 DE JANEIRO DE 2017

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO.**

**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 n° E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1° - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA n° 2994/2016 de 20/10/2016 porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2° - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2017.

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



Processo n.º: E-12/020.175/2011  
Autuação: 14/04/2011  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 (trinta) dias sem solução.  
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2017

### VOTO

Trata-se de analisar o cumprimento de determinação imposta por deliberação em Processo Regulatório iniciado em razão da listagem de ocorrências registradas na OUVIDORIA há mais de 30 (trinta) dias e sem resposta da Concessionária.

Por meio das Deliberações AGENERSA n.º 1719/13<sup>i</sup>, 2140/14<sup>ii</sup>, 2994/16<sup>iii</sup> e 3045/17<sup>iv</sup>, em suma, foi imposto à Concessionária a obrigação de divulgação dos prazos contratuais constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, na fatura de consumo mensal dos clientes, aplicada multa em razão de descumprimento de determinação e, por fim, foi determinado à Concessionária a apresentação de um tamanho de amostras de faturas de consumo mensal, emitidas com base na Norma da ABNT, com a conseqüente verificação pela CAENE quanto ao cumprimento da obrigação de fazer por amostragem.

Tal determinação restou indispensável, em razão da sugestão da CAENE, pois, em que pese a juntada pela Concessionária do modelo de fatura em que foram inseridos os prazos contratuais, não foi possível a verificação efetiva de seu cumprimento, pois não foram juntadas, para tanto, as amostras das faturas necessárias.

Desta forma, para finalizar o presente processo se fez necessário verificar o cumprimento da determinação imposta no art. 3º da Deliberação 2994/16, no que diz respeito à juntada de tamanho de amostras de faturas pela Concessionária, o que foi realizado por meio de correspondência, na qual a CEG encaminha DVD-ROM com os dados solicitados.

A CAENE, juntamente com a Procuradoria, se posicionaram pelo cumprimento do artigo 3º da Deliberação n.º 2994/2016, em razão dos documentos juntados pela Delegatária.



Desta forma, acolhendo os pareceres dos órgãos técnicos desta Casa, proponho ao Conselho-Diretor:

- Considerar cumprida a Deliberação AGENERSA n.º. 2994/2016.
- Encerrar o processo.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

**- DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1719**

**DE 31 DE JULHO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO.**

**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 n.º E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1º - Determinar a formação de Comissão composta por um representante de cada órgão da AGENERSA, a saber, CAENE, Ouvidoria e Procuradoria, e um representante da CEG, para que, num prazo de 60 dias, apresente as condições para a realização do Termo de Ajustamento de Conduta, visando o aprimoramento do serviço de Ouvidoria desta Autarquia, em prol dos Usuários.

Art. 2º - Submeter o referido TAC à homologação pelo CODIR.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2013.

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

**- DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2140**

**DE 31 DE JULHO DE 2014**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO.**

**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 n.º E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1º - Determinar o prosseguimento do presente processo.

Art. 2º - Determinar a divulgação, pela CEG, dos prazos contratuais constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, na fatura de consumo mensal (conforme modelo em anexo), dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação da presente decisão;

Art. 3º - A fiscalização do cumprimento da obrigação de fazer constante do artigo 2º pela CAENE, por amostragem;

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

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014.

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



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

III - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2994 DE 20 DE OUTUBRO DE 2016

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO.**  
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1º - Art.1º Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a prática da infração (considerada o mês de junho/2015), com base na Cláusula Dez, II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I, da Instrução Normativa CODIR n.º001/2007, em razão do descumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº. 2140/2014;

Art. 2º - Determinar a Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007;

Art. 3º - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 10 (dez) dias, um tamanho de amostras de faturas de consumo mensal, emitidas com base na Norma ABNT NBR 5426 e, após sua apresentação, a CAENE realize a fiscalização do cumprimento da obrigação de fazer por amostragem, sob pena de reincidência;

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

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2016.  
 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA -Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro, ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro-Relator.

IV - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3045 DE 31 DE JANEIRO DE 2017

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/ AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM SOLUÇÃO.**  
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.175/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

Art. 1º - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 2994/2016 de 20/10/2016 porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2017.  
 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA -Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro-Relator; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro.



serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.175/2011  
Data 14/04/11 nº 455  
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3210, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 (TRINTA) DIAS SEM  
SOLUÇÃO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E  
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas  
atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório  
nº E-12/020.175/2011, por unanimidade,

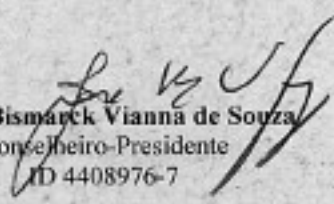
**DELIBERA:**

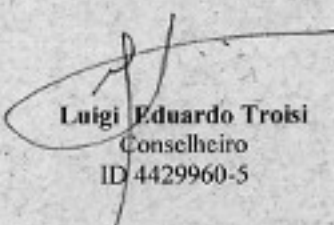
**Art.1º** - Considerar cumprida a Deliberação AGENERSA nº. 2994/2016.

**Art.2º** - Encerrar o processo.


**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2017.

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

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 4429960-5

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro- Relator  
ID 4356807-6

  
Silvio Carlos S. Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8

  
Tiago Mohamed Monteiro  
Conselheiro  
ID 5089461-7