

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 482

DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO. RECLAMAÇÃO DE CLIENTE –
OCORRÊNCIA Nº 75362.

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 nºE -12/020.266/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º – Determinar a Concessionária CEG que em até 45 (quarenta e cinco) dias, submeta a AGENERSA manual atualizado de procedimentos para agendamentos de assistência técnica a consumidores residenciais objetivando a garantir segurança nas informações e no cumprimento de agendamentos compromissados.

Art. 2º Aplicar a CEG a penalidade de advertência prevista na Clausula Décima do Contrato de Concessão c/c com o art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007 de 04/09/2007.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO

Conselheiro-Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

SÉRGIO BURROWES RAPOSO

Conselheiro Relator

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 474
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG, PENALIDADE DE MULTA APLICADA POR DELIBERAÇÃO - CORRIGIDA - PROCESSO Nº E-23/100.060/2003.

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-33/100.222/2004, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Impugnação apresentada pela Concessionária CEG em face do Auto de Infração nº 059/2003, de 12/08/2009, negando-lhe o provimento.

Art. 2º - Declarar o encerramento da instância administrativa.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 475
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG, ACIDENTE INOCENTE - OCORRÊNCIA NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE GAS NATURAL - ERT - ESCAPAMENTO DE GAS NA RUA CAUSADO POR TERCEIROS - RUA APÍACA Nº 900 E/F - SANTA AMELIA - BELFORD ROXOFÓR.

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-12/020.395/2007, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Impugnação apresentada pela Concessionária CEG em face do Auto de Infração nº 059/2009, de 27/06/2009.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 476
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - AUTO DE INFRAÇÃO - PENALIDADE - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 276/08 - REGULATÓRIO E-12/020.442/2007.

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-12/020.370/2008, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Impugnação apresentada pela Concessionária CEG RIO em face do Auto de Infração nº 062/2009, de 23/09/2009, negando-lhe o provimento.

Art. 2º - Declarar o encerramento da instância administrativa.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 477
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG - AUTO DE INFRAÇÃO.

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-12/020.320/2007, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Manter o Auto de Infração nº 047/2009 e, consequentemente, a aplicação da multa à Concessionária CEG, inscrita na Causa Baz, carat. tem. (), do inciso IV e § 2º do Contrato de Concessão, com base na Deliberação AGENERSA nº 105/2007, integrada aos termos da Deliberação AGENERSA nº 120/2007.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 478
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG, ACIDENTE NA AVENIDA FELICIANO SODRÉ, 275 - NITERÓI, EM 2005/2006.

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-33/120.171/2006, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Impugnação apresentada pela Concessionária CEG em face do Auto de Infração nº 89, de 30 de janeiro de 2007, em razão das extenuantes e informações prestadas pela Concessionária e comprovadas nos autos.

Art. 2º - Conhecer que os prejuízos decorrentes do acidente em tela, não ensejam qualquer recurso no âmbito do Contrato de Concessão.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 479
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG, TERMO DE NOTIFICAÇÃO Nº 060/08 - RECURSO A DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 403/2006.

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-12/020.284/2008, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária em face da Deliberação AGENERSA nº 403, de 08/07/2008, arquivando-lhe o mesmo, sem o mérito negar o provimento, mantendo na íntegra a deliberação recordada.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 480
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG, AUTO DE INFRAÇÃO - PENALIDADE - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 300/08 - REGULATÓRIO E-04/079.379/2001.

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-12/020.300/2008, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Acatar a Defesa Prévia da CEG ao Auto de Infração nº 055/2009, de 15/07/2009, por tempestividade negando-lhe o provimento.

Art. 2º - Retirar os termos do Auto de Infração nº 055/2009, de 15/07/2009 e do art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 300, de 26 de agosto de 2008.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 481
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG RIO, AUTO DE INFRAÇÃO - PENALIDADE - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 291/08 - REGULATÓRIO E-04/079.379/2001.

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-12/020.300/2008, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Acatar a Defesa Prévia da CEG RIO ao Auto de Infração nº 058/2009 de 12 de agosto de 2009, por tempestividade, negando-lhe o provimento.

Art. 2º - Retirar os termos do Auto de Infração nº 058/2009 e do art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 291, de 31 de janeiro de 2008.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 482
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG RIO, RECLAMAÇÃO DE CLIENTE - OCORRÊNCIA Nº 753/02.

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-12/020.300/2007, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Determinar a Concessionária CEG que em até 45 (quarenta e cinco) dias, apresente à AGENERSA, para sua análise, todas as providências para atendimento de assistência técnica a consumidores e denuncias orientando a garantir regularidade nas informações e no cumprimento de agendas das ocorrências.

Art. 2º - Ao car a CEG a sentença dada no adiamento prevista na Causa e Decisão do Contrato de Concessão, do art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, de 04/09/2007.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 483
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG, ACIDENTE INOCENTE - EXPLOSAO DE CAIXA SUBTERRANEA LOCALIZADA A RUA VISCONDE DE PIRAJÁ, EM FRENTE AO Nº 479 - IPANEMA - RIO DE JANEIRO, EM 17/09/2006.

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-33/110.025/SEPLAN/06, por unanimidade,

Art. 1º - Acatar as alegações da Concessionária CEG em razão do disposto no art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 434, de 27/08/2009.

Art. 2º - Considerar emulado o presente processo por terem sido atendidos seus requisitos satisfatoriamente todos os termos de seu objeto social.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 484
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG, AQUISIÇÃO DE AQUECEDOR DEFEITUOSO.

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-12/020.083/2007, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Impugnação apresentada pela Concessionária CEG em face do Auto de Infração nº 452, de 29/09/2009.

Art. 2º - Considerar emulado o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 485
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG RIO, ACIDENTE INOCENTE RUA MARCHEL DOEPODO Nº 21, ESQUINA COM A RUA DO IMPERADOR, 601 - CENTRO DE PETROPOLIS-RJ.

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-12/020.457/2007, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Impugnação apresentada pela Concessionária CEG RIO em face do Auto de Infração nº 420, de 30/07/2009.

Art. 2º - Considerar emulado o presente processo por terem sido atendidos seus requisitos satisfatoriamente todos os termos de seu objeto social.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 486
DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009**

CONCESSIONÁRIA CEG RIO, AUTO DE INFRAÇÃO - PENALIDADE - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 291/2006 - REGULATÓRIO E-07/079.379/2001.

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-12/020.313/2008, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Defesa Prévia apresentada pela Concessionária CEG RIO, sendo tempestiva, em face do Auto de Infração nº 057/2009, de 12/08/2009 e do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 291, de 28/02/2006.

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

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009
JOSE CARLOS DOS SANTOS ARAUJO
 Cones no-Prez dentis
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
 Cones no-Prez dentis
MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Cones no-Prez dentis
SERGIO BURROWS RAPOSO
 Cones no-Prez dentis
DEPARTAMENTO DE TRANSITO
ATO DO PRESIDENTE E DO SUBSECRETARIO
***PORTARIA CONJUNTA DETRAN/RJ/ SCS/RJ Nº 49
DE 23 DE NOVEMBRO DE 2009**

DESCENTRALIZA A SELEÇÃO DE CRÉDITO ORÇAMENTARIO NA FORMA A SEGUIR ESPECIFICADA.

O PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO DE TRANSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e o SUBSECRETARIO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA CASA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, de acordo com a Lei Estadual nº 5.250 de 17 de junho de 2006, e da Diretriz Orçamentaria para o exercício de 2009 - LDO, Lei nº 5.269, de 08 de janeiro de 2009, que aprova o Orçamento Anual do Estado para o Exercício de 2009, o Decreto nº 41.682, de 09 de fevereiro de 2009, que dispõe sobre a Execução Orçamentária e Financeira do Estado para o Exercício de 2009 e o Decreto nº 39.054, de 24 de março de 2006, que dispõe sobre a descentralização da seleção de crédito orçamentário e o constante no processo nº E-12/47945/2009.

RESOLVE:

Art. 1º - Desempenhar a execução de crédito orçamentário na forma a seguir especificada:
 I - OBJETO: Créditos orçamentários e demais recursos referentes a 49ª Fase da Rodoviária;
 II - VIGÊNCIA: Data de início 24.11.2009 - termo 30.11.2009.

III - DE CONSIDERAR: 203.100 - Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro - DETRAN/RJ
 UO: 213.300 - Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro - DETRAN/RJ
 UO: 203.100 - Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro - DETRAN/RJ

IV - DÉBITO: PT: 2133.06.782.0064.3010
 Natureza da Despesa: Fonte
 9300.39 Votor - RS
 RS 270.298.00

V - PARA EXECUTAR: 2100 - Secretária de Estado da Casa Civ - CASA CIVIL
 UO: 210.200 - Superintendência de Comunicação Social da Casa Civ - SCS CIV
 UO: 590.100 - Superintendência de Comunicação Social da Casa Civ - SCS CIV

Art. 2º - Esta Portaria Conjunta entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 23 de novembro de 2009

FERNANDO AVELINO B. VIEIRA
 Presidente do DETRAN/RJ

RICARDO LUIZ ROCHA GOTA
 Superintendente de Comunicação Social da Casa Civ

Contida no D.O. de 24.11.2009.

Id: 838330. A faturar por empenho





DATA: 30/07/2007

Proc. E-12/020.266/2007

AGENERSA

Fis: 40

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/020.266/2007
Autuação: 30/07/2007
Concessionária: CEG
Assunto: Reclamação de Cliente – Ocorrência nº. 75362
Relato: 26 de novembro de 2009.

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI/PROCURADORIA Nº. 098/07, de 23/07/07, baseado na CI/OUVIDORIA Nº. 07/2007, versando sobre reclamação a respeito de agendamentos da CEG.

Em 19 de julho de 2007, a Ouvidoria da AGENERSA recebeu reclamação de usuário da CEG, Sr. Paulo Roberto, relatando dificuldades no agendamento de técnicos da Concessionária para realização de serviços. Houve troca de correspondências entre o reclamante, agindo em nome de sua filha Flávia Salgado, a CEG e nossa Ouvidoria.

Em resumo, alega o reclamante que por diversas vezes agendou coma CEG visitas de técnicos seus no apartamento da filha, mas que essas visitas ou foram tentadas em horários diferentes dos previamente combinados, ou simplesmente não ocorreram nas datas combirtadas.

Da verificação da fatta correspondência existente no processo, concluo que é possível resumir a situação em tela, a qual pode perfeitamente ser representativa de uma situação genérica, pelos seguintes tópicos:

1. O cliente/usuário deseja um atendimento com hora e dia marcados;
2. A Concessionária, como qualquer prestador de serviço deseja manter suas clientes satisfeitos, porém, por razões a serem adiante examinadas, embora tente, raramente consegue cumprir rigorosamente os agendamentos;
3. Provavelmente uma maioria de clientes não tem disponibilidade de tempo durante o horário comercial, o qual é o em que a Concessionária se dispõe a atender à clientela, donde atrasos acabam decorrendo em não-atendimento, os quais acabam decorrendo na insatisfação do cliente.

No caso em tela, ficam comprovadas falhas repetidas por parte da Concessionária nas tentativas de atendimento ao Sr. Paulo Roberto e à sua filha Flávia Salgado.



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Vale ressaltar que houve várias dessas tentativas, porém, as quais, como em uma comédia de erros e insucessos, acabaram por não atender à solicitação do cliente.

Ouvida a respeito, nossa Procuradoria ofereceu parecer, como a seguir, em parte:

"(...) Assim, tem-se claro que a ausência de informações claras aos consumidores sobre a fruição dos serviços prestados comprometem a eficácia do serviço público prestado pela Concessionária, maculando (...) o princípio da prestação do serviço adequado.

"Diante do exposto, o reagendamento automático de visita feito pelo sistema da Concessionária CEG, sem a ciência do consumidor, reflete clara ofensa ao princípio da prestação do serviço público adequado, o que, por consequência, justifica a aplicação de penalidade na forma do Contrato de Concessão da Concessionária CEG, c/c com Instrução Normativa CD n°001/2007.

Pelo exposto, concordo com o parecer da Procuradoria e proponho ao Conselho Diretor:

- Determino*
1. *Instituir* à Concessionária CEG que, com prazo de 45 dias submeta à AGENERSA manual atualizado de procedimentos para agendamentos de assistência técnica a consumidores residenciais, objetivando a garantir segurança nas informações e no cumprimento de agendamentos compromissados.
 2. Aplicar penalidade de advertência à Concessionária CEG em consequência do atendimento precário no agendamento de serviços técnicos, como previsto na cláusula 10ª do Contrato de Concessão e no artigo 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA n° 01/2007 de 4 de setembro de 2007.

Assim voto.

Sérgio Raposo
Sérgio Raposo
Conselheiro Relator.



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 482

DE 26 DE NOVEMBRO DE 2009.

CONCESSIONÁRIA CEG - RECLAMAÇÃO DE
CLIENTE - OCORRÊNCIA Nº. 75362.

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-12/020.266/2007, por unanimidade,

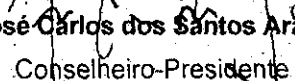
DELIBERA:


Art. 1º - Determinar à Concessionária CEG que, em até 45 (quarenta e cinco) dias, submeta à AGENERSA manual atualizado de procedimentos para agendamentos de assistência técnica a consumidores residenciais, objetivando a garantir segurança nas informações e no cumprimento de agendamentos compromissados.

Art. 2º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, prevista na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c com o Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de 04/09/2007.

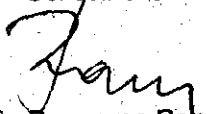
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro-Relator

SEÇÃO DE REGISTRO DA CÂMARA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DATA: 30/10/2007
Proc. E-12/020.266/2007
Fis: 41