

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 958

Publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro

Parte I - 30 de dezembro de 2011

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 958                      DE 20 DE DEZEMBRO DE  
2011.

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA  
COM MAIS DE 30 DIAS. APUARÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO  
DE CLÁUSULA CONTRATUAL.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E  
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO —  
AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo  
em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-  
12/020.425/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de  
advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de  
Concessão dc art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa  
AGENERSA/CD nº . 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados  
nas Ocorrências nº . 522.938, 523.101 e 522.651.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a  
lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução

Normativa AGENERSA/CD n° . 001/2007.

Art. 3° - Determinar à CEG que, em até 03 (três) dias, remeta comunicação à usuária a que se refere a Ocorrência n° 522.938, Sra. Gilda S. B. Bartolomei, esclarecendo-lhe, conforme sua solicitação, de maneira mais clara e detalhada, o equívoco ocorrido na leitura de sua conta de maio/2011, bem assim as providências adotadas no sentido de corrigi-lo, encaminhando cópia a esta AGENERSA, no prazo de até 03 (três) dias a partir da remessa.

Art. 4° - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n° . 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n° . 513.043.

Art. 5° - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n° . 001/2007.

Art. 6° - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n° . 001, de 04/09/2007, em razão da demora no

atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 7° - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

Art. 8° - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de dezembro de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira-Relatora

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Sérgio Burrowes Raposo

Conselheiro

Processo nº: E-12/020.425/2011  
Data de autuação: 08/09/2011  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual.  
Sessão Regulatória: 20/12/2011

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.425/2011

Data 08/09/2011 Fls.: 59

Voto

Rúbrica: t

Trata-se de processo instaurado em decorrência da CI OUVID nº. 50/2011, através da qual a Ouvidoria desta Autarquia traz à evidência as ocorrências autuadas sob os números 522.863, 521.680, 522.938, 523.101, 522.651 e 513.043, registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem resposta por parte da Concessionária.

Para uma melhor compreensão dos autos, analisarei cada uma das ocorrências de forma autônoma, com o fito de avaliar eventual responsabilidade da Concessionária quanto aos fatos narrados em cada uma delas.

A primeira ocorrência, registrada sob o nº. 522.863, trata de reclamação de usuário, cujo ponto nodal cinge-se à suposta recusa injustificada da CEG para instalação de gás em sua residência.

Como bem salientado pela CEG em suas razões finais, tal ocorrência foi objeto do Processo nº. E-12/020.392/2011, votado na Sessão Regulatória ocorrida em 30/11/2011, na qual foi editada a Deliberação AGENERSA/CD nº. 921/2011<sup>1</sup>. u

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 921 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2011. CONCESSIONÁRIA CEG - SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.392/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao descumprimento do prazo de 30 (trinta) dias previsto para execução de ramal, conforme previsto no Contrato de Concessão, em seu Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "A" – Serviços Obrigatórios.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Portanto, sobre esta reclamação, nada há que ser analisado neste feito, assistindo razão à Concessionária quando pleiteia a sua extirpação dos presentes autos.

A próxima ocorrência informada nos autos - nº. 521.680 - relata a ausência de informação, por parte da CEG, quanto à cobrança de visita à residência de usuário para avaliação e orçamento referentes à conversão de GLP para gás natural.

Sobre este ponto, não é demais lembrar que a Concessionária, por disposição contratual, possui autorização para cobrar pelos serviços prestados, além das tarifas mensais, conforme se depreende da Cláusula Treze, inciso III. *In verbis*:

**“CLAUSULA TREZE – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Além das demais regras constantes do presente contrato, os serviços obedecerão ainda às seguintes disposições:

(...)

III – além das tarifas, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar por outros serviços, tais como: a assistência técnica aos consumidores, a transferência de nome em contas de gás, a colocação e o reparo de ramais e instalações internas e o remanejamento de tubulações;

(...)”

Assim, o que se discute aqui, não é a cobrança propriamente da visita à residência do usuário, mas a suposta ausência de informação no que concerne à cobrança destes valores.

A CEG defende que informou à usuária a respeito da referida cobrança, contudo, relata a impossibilidade de produzir prova nesse sentido, em razão da indisponibilidade das gravações telefônicas mantidas com a cliente, em decorrência da troca do *call center*. De outro giro, a usuária afirma que não foi informada a esse respeito, manifestando, inclusive, o intuito de “(...) procurar seus direitos (...)”. *u*

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que providencie, no prazo de 10 (dez) dias, a execução de ramal necessária ao fornecimento de gás à residência da usuária Sandra Helena Mourão, salvo a existência de impedimento, que deverá ser comprovado a esta AGENERSA, no prazo de 3 (três) dias.

Art. 4º - Determinar à SECEX que encaminhe cópia de inteiro teor do presente processo à usuária Sandra Helena Mourão.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.  
Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2011.

José Bismarck V. de Souza - Conselheiro-Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira-Relatora; Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro; Sérgio Burrowes Raposo - Conselheiro

Sem prejuízo da aplicação do disposto no Contrato de Concessão e na Instrução Normativa AGENERSA/DC nº. 001/2007, a hipótese reclama a incidência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em especial no que concerne à inversão do *onus probandi* em favor do usuário, parte hipossuficiente para a produção das provas constitutivas de seu direito.

Isso porque, seria muito mais fácil à Concessionária apresentar a comprovação de que informou ao usuário a respeito da cobrança da visita, do que o mesmo apresentar qualquer prova no sentido contrário.

Assim, diante da ausência de provas, impõe-se a decisão em favor do usuário, tomando por verdadeiras as afirmações por ele feitas e considerando a CEG responsável pela ausência de informação quanto à cobrança dos valores citados.

Porém, não obstante ser obrigação da Concessionária prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços – Cláusula Quarta, § 1º, item 4 do Contrato de Concessão<sup>2</sup> -, antes de sugerir a aplicação de penalidade à CEG sobre a questão ora debatida, cabe ponderar que a empresa, ainda que após a intervenção da Ouvidoria desta AGENERSA, providenciou o cancelamento da referida cobrança, dando ciência de tal procedimento ao cliente.

Nesses termos, tendo em vista a natureza da ocorrência, bem assim de não se tratar de fato recorrente, deixo de aplicar penalidade à CEG, considerando ainda a ação da Delegatária no sentido de remediar sua falha, providenciando o cancelamento da cobrança.

Por estas razões, *in casu*, considero desnecessária e excessiva a aplicação de penalidade.

u

<sup>2</sup> CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

§ 1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

4 – prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

(...)

A próxima ocorrência disposta nos autos – nº. 522.938 – versa sobre aumento significativo dos valores dispostos nas faturas de usuário, referentes aos meses de maio e junho, destoando de sua média de consumo mensal.

Sobre essa ocorrência, a CEG se limita a informar a respeito de equívoco na leitura do consumo referente ao mês de maio/2011 – sem, no entanto, informar qual seria esse equívoco –, o que lhe levou a providenciar a reconsideração das faturas de maio e junho de 2011, gerando um crédito, em favor do usuário, no importe de R\$ 12,40 (doze reais e quarenta centavos), a ser retirado na tesouraria da empresa.

Compulsando os autos, verifico que a usuária informa ter um consumo mensal que oscila em torno de R\$ 30,00 (trinta reais), contudo, as faturas questionadas alcançam o montante aproximado de R\$ 70,00 (setenta reais).

Trata-se de diferença significativa e, considerando que a própria empresa informa a respeito de equívoco na leitura do consumo mensal, entendo que a CEG deve entrar em contato com a usuária, esclarecendo-lhe, conforme sua solicitação, de maneira mais clara e detalhada o equívoco ocorrido, bem assim as providências adotadas no sentido de corrigi-lo, tudo em nome da prestação do serviço adequado com que se comprometeu ao assinar o Contrato de Concessão e que, na vertente hipótese, não demonstra ter prestado.

Tal conduta atrai à empresa a aplicação das penalidades cabíveis à hipótese, com base na Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão, em razão da falta de cortesia com o consumidor.

No que concerne à Ocorrência nº. 523.101 – pedido de parcelamento de débito –, em princípio, nenhuma interferência desta Agência seria necessária, por se tratar de mera liberalidade da empresa, que não é contratualmente obrigada a autorizar o parcelamento dos valores devidos pelos usuários.

Entretanto, a partir do momento em que se dispõe a avaliar o pedido de parcelamento de débito de usuário, que já se encontra com o fornecimento interrompido, comprometendo-se, inclusive, a retornar o contato, torna-se diretamente responsável

u

pela solução da questão, obrigando-se a fornecer uma resposta, em prazo razoável, ao pleito formulado, seja para autorizá-lo ou para negá-lo.

Se, ao contrário, mantém-se inerte diante do pedido formulado, atua com desatenção ao consumidor que, mesmo inadimplente, busca efetuar o pagamento do serviço objetivando o seu posterior restabelecimento.

No caso em tela, cabe salientar que, na data de 22/06/2011, ocasião em que contatou a empresa, o usuário já se encontrava com o serviço interrompido há 11 dias, somente recebendo resposta da Concessionária em 08/07/2011, após a intervenção da Ouvidoria desta Agência.

Assim, resta evidente o descaso com o qual a Concessionária tratou o pleito do usuário, atraindo para si a aplicação de penalidade, com base na Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão, em razão da demora na apresentação de resposta/solução, o que caracteriza falta de cortesia com o consumidor.

A penúltima ocorrência disposta nos autos - nº. 522.651 - versa sobre reclamação efetuada em 09/06/2011, por usuário que teve o fornecimento de gás interrompido em razão de vazamento na parte inferior (loja) e aguardava providências por parte da Concessionária.

Sobre esse relato, a CEG se limita a informar que o serviço foi concluído em 07/07/2011, sendo necessária a construção de um novo ramal para abastecer a residência do cliente.

Aqui, embora a Concessionária tenha concluído o novo ramal e restabelecido o fornecimento do gás em 14/06/2011, prazo inferior aos 30 (trinta) dias previsto no Contrato de Concessão<sup>3</sup>, a conclusão total da obra – acabamentos e colocação da porta de alumínio –, superou tal prazo e, demais disso, houve agendamento não cumprido por parte da empresa, além de terem sido necessários vários contatos tanto por parte do usuário, quanto por parte da Ouvidoria da AGENERSA.

<sup>3</sup> Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços; Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento; item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários; A – Serviços Obrigatórios (...) execução de ramais, 30 dias.

u



Tal procedimento demonstra, ao menos, falta de zelo para com o consumidor, comportamento que destoaria da adequada prestação do serviço, prevista na Cláusula Quarta, do Contrato de Concessão.

Isso porque, para a adequada prestação do serviço, não basta apenas a construção do ramal e restabelecimento do gás; é necessário que a obra seja integralmente concluída, inclusive no que concerne aos seus acabamentos, uma vez que não se pode dissociar a parte funcional da estrutura necessária à sua operacionalização.

Assim, na presente hipótese, inevitável a aplicação de penalidade à Concessionária, tendo por base o descumprimento da obrigação disposta na já citada Cláusula Quarta do Contrato de Concessão.

A última ocorrência informada nos autos – nº. 513.043 – trata de reclamação de usuário que, desde o mês de abril de 2011, busca a instalação de gás natural em sua residência, tendo o seu pleito atendido somente em setembro do mesmo ano.

Sobre esta reclamação, a CEG se limita a informar que o fornecimento foi "(...) liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 16/09/2011", sem, contudo, informar quais as desconformidades que supostamente encontrou na residência do usuário.

Uma vez mais, reafirmo meu entendimento no sentido de que a simples alegação não empresta verossimilhança à narrativa da Concessionária, que não é nem nunca foi hipossuficiente para a produção das provas constitutivas de seu direito.

Assim, alegar que a demora no fornecimento do serviço se deu em razão da necessidade de adequação do imóvel às regras dispostas no Regulamento de Instalações Prediais - RIP, sem, contudo, comprovar tais alegações ou mesmo indicar, ao menos, as supostas irregularidades encontradas, não se mostra bastante para afastar

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.425/2011

Data: 08/09/2011

Folha: 64

a sua responsabilidade, em razão do evidente descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, traduzindo irrefutável falha na prestação do serviço.

Aqui, o descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13 – A é evidente, visto que a Concessionária possuía 30 dias para a execução de ramal, mas só providenciou o fornecimento do serviço 04 (quatro) meses após a primeira solicitação, sem maiores justificativas.

Além disso, verifica-se, na ocorrência em tela, pelo menos 03 (três) agendamentos não cumpridos, além de demora nas respostas, evidenciando, mais uma vez, inaceitável falta de cortesia com o consumidor.

Dessa maneira, deixando de comprovar sua ausência de responsabilidade no caso concreto, resta configurada a falha na prestação do serviço, o que atrai à CEG a aplicação das penalidades cabíveis.

Saliente-se que, mesmo intimada para apresentar suas razões, a Concessionária se limita a informar que as Ocorrências objeto dos presentes autos foram solucionadas, sem tecer maiores justificativas sobre a demora no atendimento dos pleitos dos usuários.

Ocorre que solucionar as reclamações apresentadas pelos usuários é obrigação da Concessionária, vez que se comprometeu a prestar o serviço de forma adequada, "(...) obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas"<sup>4</sup>.

Além disso, para que seja possível excluir qualquer responsabilidade decorrente de eventual falha na prestação do serviço é necessário, também, que na busca pela solução da questão, a empresa labore com cortesia e eficiência, sem deixar o consumidor aguardando indefinidamente por uma resposta.

Pela análise das ocorrências dispostas nos presentes autos, não foi dessa forma que se comportou a Concessionária. Assim, inevitável a aplicação de penalidade. *U*

<sup>4</sup> Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, tratando com flagrante descaso quem, por disposição regimental, tem competência para "(...) prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório"<sup>5</sup>, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011<sup>6</sup>, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.425/2011

Dt: 08/09/2011 Fb: 66

Rubrica: f

Aqui, é necessário salientar que, mensalmente, a Ouvidoria desta AGENERSA vem apresentando relatórios de ocorrências registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem solução.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, abaixo transcrito:

"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 motivo:

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;  
(...)"

u

<sup>5</sup> "Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

<sup>6</sup> "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".

Assim, neste feito, verifica-se que há condutas adotadas pela Concessionária que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º<sup>7</sup> e Quarta<sup>8</sup> do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º<sup>9</sup> do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária e ao sugerir a aplicação de penalidade em decorrência dos mesmos.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007<sup>10</sup>, devido aos fatos apurados nas Ocorrências nº. 522.938, 523.101 e 522.651.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- Determinar à CEG que, em até 03 (três) dias, remeta comunicação à usuária a que se refere a Ocorrência nº 522.938, Sra. Gilda S. B. Bartolomei,

<sup>7</sup> CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

(...)

§ 3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

<sup>8</sup> CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

<sup>9</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

<sup>10</sup> 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".

esclarecendo-lhe, conforme sua solicitação, de maneira mais clara e detalhada, o equívoco ocorrido na leitura de sua conta de maio/2011, bem assim as providências adotadas no sentido de corrigi-lo, encaminhando cópia a esta AGENERSA, no prazo de até 03 (três) dias a partir da remessa.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.425/2011

Data 08/10/2011

Fls.: 68

Rúbrica: 4

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI<sup>11</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 513.043.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I<sup>12</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o Voto.

**Darcilia Leite**

Conselheira-Relatora

<sup>11</sup> Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido”.

<sup>12</sup> 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 motivo:

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”.