



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 223
Rubrica: Cuy 5000125

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 273
Data da Retificação: 02/10/2018
Responsável: _____
ID FUNCIONAL: 5024766

Processo nº.: E-12/003/42/2015

Data de autuação: 07/01/2015.

Concessionária: CEG e CEG RIO

Assunto: **AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.
SERVIÇO PRESTADO PELAS CONCESSIONÁRIAS EM
SUAS LOJAS DE ATENDIMENTO.**

Sessão Regulatória: 27/09/2018.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da Deliberação AGENERSA nº. 1509/2013, que impôs a abertura de processos anuais para avaliar o serviço prestado pelas Concessionárias CEG e CEG RIO em suas lojas de atendimento.

A primeira avaliação nestes autos deu ensejo à Deliberação AGENERSA Nº. 2983/2016, que i) aplicou à Concessionária CEG RIO a pena de advertência por prestação inadequada de serviço na Agência de Petrópolis por não existir meio de acessibilidade a deficientes físicos em sua loja de atendimento (art. 1º); ii) determinou que a CEG RIO apresentasse em 10 (dez) dias, em relação a essa Loja, a comprovação de instalação de rampa de acessibilidade a pessoa com deficiência (art. 3º); e iii) estabeleceu que a CEG retificasse banners informativos para que neles passasse a constar o nome da AGENERSA como indicação para o contato dos clientes e demonstrasse tal retificação no prazo de 30 (trinta) dias (art. 4º).

Instruídos os autos foi editada, na Sessão Regulatória de 30/05/2017, a Deliberação 3128/2017, que assim dispôs:

"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.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data 07/01/2015 Fls. 274
Rubrica Cy. 50201297

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.

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."

Depois de publicada a decisão colegiada no DOERJ de 13/06/2017 a CEG protocolou, em 27/06/2017, a DIJUR - E - 577/2017¹, meio pelo qual informou que estava apresentando, "(...) dentro do prazo estipulado, comprovações de retificação e da afixação dos banners conforme as especificações constantes no voto", e que seguia anexa "(...) mídia eletrônica, contendo os requeridos meios de comprovação idôneos estipulados para verificação do cumprimento das normas, em total concordância com o art. 3º da **Deliberação AGENERSA nº 3128/2017**".² Sugeri a CEG, em sequência, a realização de fiscalização por parte da AGENERSA, nas agências de atendimento respectivas, caso esta Agência "(...) não considere as provas já acostadas aos autos como suficientes (...)".

À fl. 244 consta despacho da SECEX registrando a abertura dos processos E-12/003/221/2017 e E-12/003/222/2017 para tratarem da pena de advertência aplicadas por meio da Deliberação 3128/2017, assim como a não apresentação de embargos e/ou

¹ Mídia à fl. 243.

² Grifo no original.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data 07/01/2015 Fls. 235
Rubrica <i>Cy</i> 50201241

Recurso contra essa decisão. Encaminhou o feito à CAENE, em continuidade, para instrução.

No parecer de fl. 245 a Câmara Técnica de Energia registrou a análise da DIJUR - E - 577/2017 e entendeu por ressaltar "(...) *que as irregularidades com relação aos banners informativos da Concessionária, foram identificadas nas agências da Barra da Tijuca e de Resende*" esclarecendo, no entanto, que "(...) *a comprovação da retificação encaminhada pela Concessionária, na carta citada, mostra em vídeo o cumprimento da retificação na agência de Resende, já na Barra da Tijuca, o vídeo encaminhado não ilustra o cumprimento da retificação*", o que fez a CAENE concluir que o art. 4º da Deliberação AGENERSA nº. 3128/2017 foi cumprido parcialmente.

Oficiada a manifestar-se, a Concessionária apresentou a DIJUR - E - 0790/17, de 18/08/2017, mediante a qual afirmou enviar novo vídeo "(...) *acerca do cumprimento da obrigação na Agência da Barra da Tijuca.*"³ Reiterou, ainda, que encontrava-se a disposição da AGENERSA para a realização de visita presencial a fim de atestar a regularização dos banners com o telefone da AGENERSA que, segundo a Concessionária, ocorreu "(...) *antes mesmo da edição da Deliberação AGENERSA nº. 3128/2017.*".

À fl. 261 a CAENE registrou que, ao analisar a DIJUR - E - 0790/17 "(...) *a gravação contida na mesma e a gravação contida na DIJUR - E - 577/2017 (...) comprovam o cumprimento do Artigo 4º da Deliberação AGENERSA nº 3128/2017.*".

No parecer de fls. 263/264 a Procuradoria relatou o contido no feito e entendeu que não houve cumprimento tempestivo do art. 4º da Deliberação 3128/2017. Opinou, nesse sentido, por aplicação de penalidade de natureza leve ante a ausência de prejuízo ao interesse público.

Em razões finais as Concessionárias entenderam que restou demonstrado o cumprimento do art. 4º da Deliberação citada, "(...) *razão pela qual não há que prosperar o entendimento da Procuradoria de que no caso de aplicação de eventual penalidade, esta deve ser medida punitiva de natureza leve, uma vez que não houve qualquer prejuízo ao interesse público*"; destacaram os esforços empreendidos no

³ Mídia à fl. 259.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data: 07/01/2015 Fls. 276
Rubrica: <i>clm</i> 50201247

Recurso contra essa decisão. Encaminhou o feito à CAENE, em continuidade, para instrução.

No parecer de fl. 245 a Câmara Técnica de Energia registrou a análise da DIJUR - E - 577/2017 e entendeu por ressaltar "(...) *que as irregularidades com relação aos banners informativos da Concessionária, foram identificadas nas agências da Barra da Tijuca e de Resende*" esclarecendo, no entanto, que "(...) *a comprovação da retificação encaminhada pela Concessionária, na carta citada, mostra em vídeo o cumprimento da retificação na agência de Resende, já na Barra da Tijuca, o vídeo encaminhado não ilustra o cumprimento da retificação*", o que fez a CAENE concluir que o art. 4º da Deliberação AGENERSA nº. 3128/2017 foi cumprido parcialmente.

Oficiada a manifestar-se, a Concessionária apresentou a DIJUR - E - 0790/17, de 18/08/2017, mediante a qual afirmou enviar novo vídeo "(...) *acerca do cumprimento da obrigação na Agência da Barra da Tijuca*".³ Reiterou, ainda, que encontrava-se a disposição da AGENERSA para a realização de visita presencial a fim de atestar a regularização dos banners com o telefone da AGENERSA que, segundo a Concessionária, ocorreu "(...) *antes mesmo da edição da Deliberação AGENERSA nº. 3128/2017*".

À fl. 261 a CAENE registrou que, ao analisar a DIJUR - E - 0790/17 "(...) *a gravação contida na mesma e a gravação contida na DIJUR - E - 577/2017 (...) comprovam o cumprimento do Artigo 4º da Deliberação AGENERSA nº 3128/2017*".

No parecer de fls. 263/264 a Procuradoria relatou o contido no feito e entendeu que não houve cumprimento tempestivo do art. 4º da Deliberação 3128/2017. Opinou, nesse sentido, por aplicação de penalidade de natureza leve ante a ausência de prejuízo ao interesse público.

Em razões finais as Concessionárias entenderam que restou demonstrado o cumprimento do art. 4º da Deliberação citada, "(...) *razão pela qual não há que prosperar o entendimento da Procuradoria de que no caso de aplicação de eventual penalidade, esta deve ser medida punitiva de natureza leve, uma vez que não houve qualquer prejuízo ao interesse público*"; destacaram os esforços empreendidos no

³ Mídia à fl. 259.

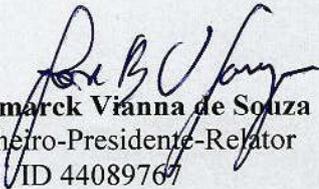


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data 07/01/2015 Fls. 077
Rubrica Qy - 50209297

cumprimento do art. 4º "(...) ao tirar fotos e filmar os banners das agências, objeto da fiscalização"; consignaram que as condutas das Concessionárias não poderiam ensejar quaisquer penalidades porque não houve dano ou prejuízo aos consumidores; e requereram, em suma, o arquivamento do feito, sem aplicação de sanção.

É o relatório.


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



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data 07/01/2015 Fls. 278
Rubrica <i>cm</i> 50201297

Processo nº. : E-12/003/42/2015

Data de autuação: 07/01/2015.

Concessionária: CEG e CEG RIO

Assunto: **AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.
SERVIÇO PRESTADO PELAS CONCESSIONÁRIAS EM
SUAS LOJAS DE ATENDIMENTO.**

Sessão Regulatória: 27/09/2018.

VOTO

O presente feito encontra-se em fase de análise do cumprimento do art. 4º da Deliberação AGENERSA nº. 3128/2017, dispositivo que, se considerado atendido, acarretará, enfim, o encerramento destes autos.

Veja-se que o mencionado art. 4º da decisão colegiada (publicada no DOERJ de 13/06/2017) determinou que a CEG apresentasse, em 10 (dez) dias, "(...) a comprovação por meio idôneo de que os banners informativos foram retificados e que estão devidamente afixados nas respectivas lojas físicas."

Durante a instrução, a CAENE entendeu que a DIJUR - E - 577/2017, protocolada em 27/06/2017 e mediante a qual a CEG afirmou que estava comprovando, por mídia eletrônica, a "(...) retificação e (...) afixação dos banners conforme as especificações constantes no voto", apenas atendia parcialmente o art. 4º da Deliberação 3128/2017. Isso porque o vídeo apresentado pela Concessionária somente demonstrou a retificação com relação à Agência de Resende, sem comprovar, no entanto, o conserto relativo aos banners da Loja da Barra da Tijuca/RJ.

É certo que a CEG, conforme relatado, **complementou a DIJUR supracitada** e comprovou, nos termos do parecer da CAENE, o atendimento completo à determinação exarada pelo art. 4º da Deliberação 3128/2017. Contudo, isso só ocorreu em 18/08/2017, por meio da DIJUR - E - 0790/17, o que impõe, por força de



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data 07/01/2015 fls. 279
Rubrica 04 50201213

ultrapassados quase 02 meses, sanção de natureza leve. Foi - é preciso registrar - o que opinou a Procuradoria da AGENERSA, *in verbis*:

"(...) as Concessionárias apresentaram através da DIJUR - E - 0790/17, fls. 258/259 que reitera a manifestação feita no DIJUR - E - 577/17, e apresentou novo vídeo que comprova o cumprimento do art. 4º da referida Deliberação.

(...)

Diante do exposto nos autos, esta Procuradoria entende que não houve cumprimento tempestivo do art. 4º da Deliberação supracitada. Salienda-se, ainda, ausência de prejuízo ao interesse público, razões pela qual eventual aplicação de penalidade deverá ser pautada em medida punitiva de natureza leve."

Do exposto, sugiro ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, I, do Contrato de Concessão, em razão da violação à Cláusula Quarta, § 1º, 11, do Instrumento Concessivo e ao art. 18, Inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, por cumprimento intempestivo do art. 4º da Deliberação AGENERSA nº. 3128/2017;

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;

Art. 3º - Encerrar o presente processo.

É como voto.


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



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/42/2015
Data:	07/09/2015 Fls. 280
Rubrica:	Cey 50201247

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3538,

DE 27 DE SETEMBRO DE 2018.

**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 n.º E-12/003/42/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, I, do Contrato de Concessão, em razão da violação à Cláusula Quarta, § 1º, 11, do Instrumento Concessivo e ao art. 18, Inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, por cumprimento intempestivo do art. 4º da Deliberação AGENERSA n.º 3128/2017;

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

M *AX* *J* *J*



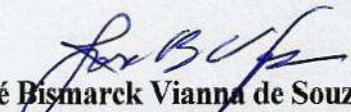
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

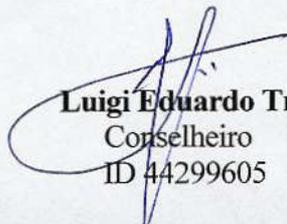
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/42/2015
Data 07/04/2015 Fls. 287
Rubrica CU 50201242

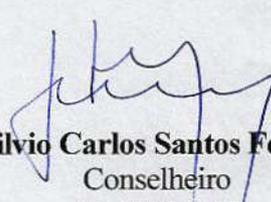
Art. 3º - Encerrar o presente processo;

Art. 4º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2018.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885