

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 625

DE 30 DE SETEMBRO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG. PRESTAÇÃO INADEQUADA DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS.

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-12/020.105/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer a Defesa apresentada pela Concessionária CEG, porquanto tempestiva, para no mérito negar-lhe provimento.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10a do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de fornecer documentação hábil à cliente.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10a do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma diligente.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº, 01/2007.

Artº 5 - Determinar que a SECEX envie ofício ao Ministério Público dando ciência da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro-Presidente
MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro-Relator
SÉRGIO BURROWES RAPOSO
Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.105/2010
Autuação: 25/03/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Prestação Inadequada do
 Serviço de Fornecimento de Gás
Relato: 30 de Setembro de 2010

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.105/2010

Data 25/03/10 Fis.: 03

Rubrica: Rubom

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado, em 25/03/10, através do REQ/AGENERSA/SECEX Nº 49/10, na qual solicita abertura de processo em razão do ofício nº 0316/2010-2 PJDC- Inquérito Civil PJDC 264/10 encaminhado pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro- 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva – Defesa do Consumidor e Contribuinte ao Conselheiro-Presidente desta Agência, Dr. José Carlos do Santos Araujo.

No aludido ofício do Ministério Público, aquele órgão comunica a instauração de Inquérito Civil em razão da reclamação realizada em sua ouvidoria geral e solicita avaliação desta Autarquia em relação à necessidade de apurar a conduta lesiva objeto da investigação no âmbito da AGENERSA.

Consta na Ouvidoria do Ministério Público a seguinte reclamação oferecida pela Sra. Deolinda Fernandez "(...) Gostaria de levar ao conhecimento do Ministério Público do Rio de Janeiro, a forma como a CEG vem tratando os consumidores. Desde março-09, estou sem gás no meu apartamento pois a CEG alegou que havia um vazamento e cortou o fornecimento de gás. Desta forma pedi que a CEG fizesse um orçamento para fazer o conserto. Para meu espanto a CEG cobrou para trocar os canos por onde passa o gás o valor de R\$ 13.000,00. Por ser uma quantia muito elevada e sem ter como pagar, pedi outro orçamento que me cobraram R\$ 9.400,00. Gostaria de salientar que além desses valores serem absurdos, os orçamentos não foram apresentados de forma detalhada e não há assinatura de algum responsável pelo serviço. Os valores foram escritos num pedaço de papel. Segundo o meu critério uma empresa do porte da CEG deve apresentar um orçamento explicando todo o trabalho que será realizado, com os preços por item e a assinatura do responsável pelo serviço. Vendo que não conseguiria resolver o meu problema pela CEG, solicitei uma pessoa de minha confiança para verificar o vazamento do gás. Foi quando descobri que a CEG havia retirado o relógio medidor sem nenhum aviso prévio. Segundo a CEG, o relógio pertence a companhia e assim ela pode retirar quando quiser sem necessidade de comunicar o consumidor. O meu número de protocolo na CEG é 2241738038 e na AGENERSA é 508825 (apesar de várias reclamações a agencia reguladora não me deu resposta). É triste ver que uma empresa como a CEG está trabalhando sem profissionalismo e sem respeito ao consumidor."





Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.105/2010

Data: 25/03/10 Pág.: 64

Rubrica: *Rubrica*

A Ouvidoria desta AGENERSA, em seu despacho, comunica que "(...) Em 27/08/2009, Sra. Deolinda registrou reclamação de que, ao solicitar ligação de gás em sua residência, recebeu equipe da CEG que constatou vazamento no local, com necessidade de troca da tubulação, e que foram apresentados pela companhia dois orçamentos diferentes (o primeiro com valor muito superior ao segundo) para o devido reparo, ambos sem nenhum detalhamento (...) em 03/09/2009, cliente reclamou também que seu medidor foi retirado sem aviso prévio."

Acrescentou a Ouvidoria que "(...) em 15/09/2009, a cliente efetuou novo contato cobrando resposta de sua reclamação, o que foi devidamente encaminhado à concessionária, assim como ocorrido em 07/10/2009."

Esclarece também que "(...) Somente em 11/01/2010 recebemos a resposta da CEG, que foi encaminhada à cliente, através de e-mail, em 12/01/2010, e informava que o ambiente foi adequado em 09/01/2010, quando foi liberado o fornecimento para o local. A resposta informava ainda que o caso foi encaminhado à área responsável para análise e providências, devido ao tempo decorrido."

Informou a Ouvidoria não ter recebido qualquer retorno da cliente- reclamante nos dias que se seguiram e "(...) obedecendo procedimento adotado por esta Ouvidoria, fechei a ocorrência em nosso sistema."

Em suas conclusões aduz que "(...) Embora as ramificações internas sejam de responsabilidade do proprietário, "o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação", (artigo 29 do RIP), considero nada razoável o tempo decorrido de quase 5 meses para resolução do problema."

Importante destacar o e-mail juntado aos autos e trocados entre as ouvidorias da Concessionária e desta Agência, no qual afirma a representante da CEG que "(...) Reclamação procedente de não cumprimento de prazo. (...) Informamos que o ambiente foi adequado em 09/01/10 e o fornecimento e gás liberado na ocasião (...)."

Pela Resolução do Conselho Diretor Nº. 181, de 13/04/2010, conforme sorteio, o processo foi distribuído para minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em 28/04/10, os autos foram encaminhados à SECEX por solicitação daquela serventia. Na mesma data, foi expedido ofício PRESI nº 101 ao Promotor de Justiça do Ministério Público- 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor e Contribuinte – Núcleo da Capital-RJ, informando da instauração do presente Processo Regulatório e esclarecendo que o objeto da reclamação da consumidora foi sanado pela Concessionária, estando inclusive com o fornecimento de gás normalizado.

A CAENE, em 05/05/10, apresentou seu parecer abordando alguns pontos do processo "(...) Cabe ao proprietário do imóvel manter as instalações em perfeito estado de conservação (...) A Concessionária tem obrigação de zelar pela segurança na prestação do serviço podendo interromper no caso de risco de acidente ou danos aos usuários quer seja material ou físico (...) A Concessionária poderá retirar o medidor, pois é ativo da mesma, já que não há consumo.(...) Quanto a reclamação de que a Concessionária não apresentou orçamento detalhado, esta deveria ter apresentado o orçamento que a pudesse entender, mas há que se definir o seria um orçamento detalhado? Custo de mão de obra? materiais ? listagem de serviço e respectivas horas, metragens? Etc., Somente neste ponto, podemos interferir na atuação da Concessionária, determinando que a mesma, apresente sempre em sua proposta o serviços detalhes, de acordo com as normativas e procedimentos de serviços de engenharia, conforme determinado pelo CREA."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foram expedidos ofícios AGENERSA/MF nº. 34/10 e 35/10, ambos em 06/05/10, para a Concessionária e a cliente autora da reclamação, respectivamente, tomarem ciência do presente Regulatório e apresentarem suas considerações, se assim desejarem.

Às fls. 29/37, foi acostado ao processo correspondência DIJUR-E-2481/10, de 12/05/10, da concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 34/09, de 12/05/10, apresentando as seguintes considerações: "(...) Após solicitação da cliente no sentido de reduzir o valor orçado para a troca da tubulação, e diante de nova alternativa técnica e margem para um possível desconto, apresentou-se o novo valor, não sendo demonstrado interesse pelo serviço por parte da consumidora, restando informado a Companhia que a mesma iria procurar sanar o problema com outra empresa."

Esclarece que "(...) o cliente não está obrigado a efetuar a troca da tubulação com a CEG, podendo fazer com outra empresa que melhor lhe aprouver, não sendo este um serviço exclusivamente prestado pela Companhia."

Salienta a Concessionária que "(...) a ausência de assinatura nos documentos pelo responsável da CEG, se justificou ante a necessidade de prestar um serviço com maior agilidade e, em caráter excepcional, o orçamento foi feito de forma digital, objetivando apresentar uma pronta solução à cliente, não obstante a possibilidade deste vir mais adiante de forma detalhada."

No tocante a retirada do medidor, elucida a Concessionária que "(...) esta se deu a pedido do cliente antigo, em 29/12/2008, cuja titularidade encontrava-se em nome de MAXIMINO ANTONIO PUENTE SANCHEZ, sendo este retirado em 07/01/2009 (doc.01/02)."

Informa a Concessionária que o Inquérito Civil instaurado pelo Ministério Público que deu origem ao presente Regulatório foi arquivado, por não ter o Promotor vislumbrado qualquer irregularidade na conduta da Concessionária.



Em relação ao parecer da Ouvidoria desta Agência, aduz a Concessionária que claramente a Ouvidora se contradiz, considerando que *"(...) reconhece que as adequações teriam que ser feitas pela consumidora, citando inclusive, o dispositivo do RIP, porém, contesta o tempo para a resolução do problema por parte da Concessionária. (...) É notório que sem a proprietária efetuar as adequações a Concessionária nada poderia fazer para restabelecer o fornecimento de gás, em garantia da segurança da usuária e dos demais."*

Prossegue a Concessionária em seu parecer concluindo que *"(...) prestou o fornecimento de serviço de forma adequada, em consonância com o Contrato de Concessão e o RIP, sendo a demora no restabelecimento do serviço causada pela própria usuária, que não concordou com o orçamento oferecido pela CEG e custou a realizar as adequações imprescindíveis para o efetivo retorno do fornecimento de gás."*

A Concessionária, em suas considerações, procede a juntada da decisão do Ministério Público, na qual determinou o arquivamento do Inquérito Civil, com a seguinte fundamentação: *"(...) considerando que, no caso, não se logrou reunir elementos que fundamentem a conclusão da existência da suposta violação do direito do consumidor coletivamente considerado, bem como a prestação do serviço fornecimento de gás encontra-se normatizada, falta justa causa para o prosseguimento do presente."*

Em 12/07/10, a Ouvidoria desta Agência, atendendo ao requerimento do meu Gabinete, apresentou seu parecer argumentando que *"(...) não há, na resposta enviada pela Companhia (fl. 15), nenhuma menção ao atraso na prestação do serviço por conta de atraso da cliente no cumprimento das exigências de adequação apresentadas (...) Nessa resposta, datada de 11/01/10 (...) enviada quase 5 meses depois da reclamação da cliente na Agenersa, é mencionado, inclusive, que a reclamação da cliente procede, já que houve, por parte da CEG, "não cumprimento de prazo."*

Ao final, reitera a Ouvidoria desta Agência que *"(...) o tempo decorrido de quase 5 meses para resolução do problema (e envio de resposta) é nada razoável, salvo comprovação, por parte da CEG, de que as exigências demoraram a ser cumpridas por opção da cliente."*

Em 17/07/10, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº67/10 à Concessionária, para manifestações e juntada de documentos que se fizerem necessários.

Protocolizada Correspondência da Concessionária esclarecendo que *"(...) diante da não aceitação do cliente dos orçamentos da Concessionária, e da informação de que iria fazer o serviço com uma outra empresa, a CEG não poderia fazer mais nada, a não ser aguardar o retorno da cliente, no momento em que o imóvel estivesse adequado, para fornecer o gás."*



Acrescenta que: "(...) a cliente só informou que as inadequações haviam sido sanadas em 07/01/2010, conforme documento em anexo, não tendo a Concessionária culpa por esta demora, pois não poderia fornecer gás sem que fossem feitas as adequações no imóvel, em razão da garantia à segurança."

Ao final, pugna a Concessionária pelo acolhimento de suas razões, de modo a não ser aplicada penalidade, com o conseqüente arquivamento do processo.

Autos encaminhados à Procuradoria desta Agência, por minha assessoria, para o devido parecer jurídico quanto à Defesa apresentada pela Concessionária CEG.

Parecer jurídico da Procuradoria desta Agência, da lavra da Dra. Flavine Mendes, destacando que "(...) Da análise dos documentos informadores dos autos (...) depreende-se que não há elementos que identifiquem a ocorrência de prestação inadequada do serviço público, uma vez que a prova documental juntada pela Concessionária às fls. 51 aponta que o encaminhamento de resposta à AGENERSA em 11/01/2010 se deu em virtude da conduta da própria cliente, que informou a adequação das irregularidades apenas em 07/01/2010."

Acrescenta que "(...) cabe ao proprietário do imóvel manter as instalações em perfeito estado de conservação (...) com mais propriedade se mostra afastada a suposta alegação de prestação defeituosa do serviço público."

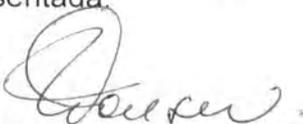
Sugere a Procuradoria desta Agência o encerramento do feito por não restar demonstrada a responsabilidade da Concessionária na ocorrência de nº 508825 registrada pela Ouvidoria da AGENERSA.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foram expedidos ofícios AGENERSA/MF nº. 87/10, em 18/08/10 e nº. 89/10, em 24/08/10, para a Concessionária e a cliente autora da reclamação, respectivamente, apresentarem suas considerações finais.

Em 28/08/10, foi protocolizada nesta Agência a correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-3456/10, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 87/10, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório de modo a não lhe ser aplicado qualquer penalidade.

Por fim, cabe informar que, em razão do ofício expedido (AGENERSA/MF nº. 89/10), a filha da cliente autora da reclamação entrou em contato (02/09/10), via ligação telefônica, com o Assessor do meu gabinete, Dr. José Antonio de Santana, em razão de sua mãe ser uma senhora idosa (94 anos) e encontrar-se com a saúde debilitada, para esclarecer que o fornecimento foi regularizado e reiterar a reclamação apresentada.

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro- Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.105/2010

Data 25/03/10 Fls.: 68

Rubrica: *Rubrica*

Processo nº.: E-12/020.105/2010
Autuação: 25/03/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Prestação Inadequada do Serviço de Fornecimento de Gás
Relato: 30 de Setembro de 2010

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado em razão do ofício do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva – Defesa do Consumidor e Contribuinte, que comunica a instauração de Inquérito Civil e solicita avaliação desta Autarquia em relação à necessidade de se apurar as supostas irregularidades narradas pela Sra. Deolinda Fernandez naquele órgão público em 09/11/09.

No documento juntado pelo Ministério Público consta a narrativa realizada pela Sra. Deolinda Fernandez naquela instituição, na qual, em síntese, esclarece que se encontra sem o fornecimento de gás em seu apartamento, considerando o corte realizado por funcionários da Concessionária em razão da detecção de vazamento.

Acrescenta que foi solicitado orçamento à CEG para proceder o reparo em seu imóvel, sendo realizadas duas avaliações, considerando para tanto o elevado custo apontado para obra. Assevera a cliente que não foi apresentado o devido orçamento detalhado quando da realização das avaliações, mas escritos em pedaço de papel, sem a assinatura do responsável.

Ao final, assinala que a Concessionária retirou o relógio medidor sem qualquer aviso prévio e que foi registrada reclamação nesta Agência Reguladora.

A Ouvidoria desta Autarquia, em seu despacho, confirma a reclamação da cliente junto àquela serventia e esclarece ter solicitado à Concessionária, em 15/09/2009 e 07/10/2009, providências e pronunciamento. Entretanto, somente obteve resposta em 11/01/2010, através de mensagem, via e-mail, na qual esclareceu que o ambiente da Sra. Deolinda foi adequado e conseqüentemente normalizado o fornecimento de gás em sua residência.

Apesar de a Ouvidoria ter respondido à cliente, com base nas informações prestadas pela Concessionária e ter solicitado informações a respeito do devido atendimento, aquela serventia não logrou retorno, razão pela qual, fechou a ocorrência em seu sistema, considerando o procedimento adotado.

Enfatiza a Ouvidoria o tempo decorrido para a resolução do problema e tempo de resposta por parte da Concessionária àquela serventia.

Aborda a Câmara Técnica desta Agência, em seu pronunciamento, que a Concessionária tem a faculdade de retirar o medidor, considerando ser seu ativo, aliado ainda a não utilização por ausência de consumo. Em relação ao orçamento, destaca que a proposta de serviço deve ser procedida de acordo com as normativas e procedimentos de serviços de engenharia, conforme determinado pelo CREA.

Em suas razões de defesa, salienta a Concessionária que *"(...) a ausência de assinatura nos documentos pelo responsável da CEG, se justificou ante a necessidade de prestar um serviço com maior agilidade e, em caráter excepcional, o orçamento foi feito de forma digital, objetivando apresentar uma pronta solução à cliente, não obstante a possibilidade deste vir mais adiante de forma detalhada."*

Quanto à demora para resolução do restabelecimento do serviço, afirma a Concessionária que foi causado pela própria cliente que não concordou com o orçamento oferecido por ela, bem como custou a realizar as adequações.

No tocante a retirada do medidor, elucida a Concessionária que *"(...) esta se deu a pedido do cliente antigo, em 29/12/2008, cuja titularidade encontrava-se em nome de MAXIMINO ANTONIO PUENTE SANCHEZ, sendo este retirado em 07/01/2009 (doc.01/02)."*

Cabe informar, que o Inquérito Civil instaurado pelo Ministério Público foi arquivado, por não possuir elementos que fundamentassem a existência de suposta violação do direito do consumidor coletivamente considerado, bem como a prestação do serviço de fornecimento de gás ter sido normalizada.

Sugere a Procuradoria desta Agência, em seu parecer jurídico, o encerramento do feito por não restar demonstrada a responsabilidade da Concessionária considerando que *"(...) Da análise dos documentos informadores dos autos (...) depreende-se que não há elementos que identifiquem a ocorrência de prestação inadequada do serviço público, uma vez que a prova documental juntada pela Concessionária às fls. 51 aponta que o encaminhamento de resposta à AGENSERSA em 11/01/2010 se deu em virtude da conduta da própria cliente, que informou a adequação das irregularidades apenas em 07/01/2010."*

Da análise dos autos, pude depreender que dois pontos são cruciais para a fundamentação deste voto, o primeiro é que após toda a reclamação da cliente junto às Ouvidorias desta Autarquia e do Ministério Público não lhe foi fornecido o orçamento detalhado como lhe é devido e o segundo, o tempo de resposta da Concessionária à Ouvidoria desta Agência com o fim de informar, esclarecer e orientar a cliente.



Como ficou demonstrado no processo, a Ouvidoria desta Agência contatou a Ouvidoria da Concessionária, em 27/08/09, para as providências quanto à reclamação da cliente. Não obstante, a falta de resposta, foi reiterada a reclamação em 07/10/09, tendo a Concessionária, somente, respondido em 11/01/10, ou seja, **137 (cento e trinta e sete) dias**. Importante destacar também que o descumprimento do prazo para resposta foi confirmado pela própria Ouvidoria da Concessionária, em seu e-mail (fl. 15), ao afirmar *“Reclamação procedente de não cumprimento de prazo”*.

Se não bastasse todo o tempo decorrido para resposta junto à Ouvidoria desta Agência, a Concessionária não juntou aos autos documentos que justificassem suas argumentações de defesa em relação à entrega do orçamento, apesar de ter sido aberto prazo para tal finalidade.

Assim, ao deixar de fornecer documento hábil à cliente, a Concessionária violou a regra imposta no art. 40, do Código de Defesa do Consumidor, abaixo transcrita:

“Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.”

Por esses fatos, não há como deixar de reprimir a Concessionária, devido ao descumprimento do disposto no §1^{o1} do art. 6^{o2} da Lei n.º. 8987/95, nas Cláusulas Primeira, § 3^{o3}, Quarta, caput e § 1^{o4}, 11⁵, do instrumento concessivo, impondo penalidade de forma a evitar novos casos. 

¹ Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pelo atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

² §1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

³ 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.

⁴ 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-ser ainda, a CONCESSIONÁRIA sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

⁵ 11 - cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;

Desta forma e, não reconhecendo nenhum amparo legal nem contratual nos argumentos trazidos pela Concessionária em sua Defesa, sugiro ao Conselho-Diretor desta Agência:

- I - Conhecer a Defesa apresentada pela Concessionária CEG, porquanto tempestiva, para no mérito negar-lhe provimento.
- II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16⁶, III⁷, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de fornecer documentação hábil à cliente.
- III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁸, I⁹, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma diligente.
- IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.
- V - Determinar que a SECEX envie ofício ao Ministério Público dando ciência da decisão desta Agência Reguladora.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁶ "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁷ I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁸ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁹ VIII. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 625

DE 30 DE SETEMBRO DE 2010.

*CONCESSIONÁRIA CEG -
Prestação Inadequada do Serviço de
Fornecimento de Gás*

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.105/2010

Data 25/03/10 Pág. 72

Rubrica: *Rubrica*

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-12/020.105/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Conhecer a Defesa apresentada pela Concessionária CEG, porquanto tempestiva, para no mérito negar-lhe provimento.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de fornecer documentação hábil à cliente.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma diligente.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

Artº 5 - Determinar que a SECEX envie ofício ao Ministério Público dando ciência da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2010.

[Assinatura]
José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

[Assinatura]
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro