



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Que entre si celebram, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** e a **AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, com sede na Av. Marechal Câmara, n. 370, Centro, Rio de Janeiro, inscrito no CNPJ sob nº 28.305.936/0001-40, através da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte representada pelo Promotor de Justiça que ao final subscreve;

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, órgão público inscrito no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, por seu órgão de atuação **NUDECON - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, localizado na Rua São José, 35, 13º. andar, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20010-020, por intermédio dos Defensores Públicos que adiante subscrevem; e

AGENERSA – AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o nº 07.694.194/0001-11, neste ato representado pelo seu Conselheiro Presidente, Dr. Luigi Eduardo Troisi (doravante designado “AGENERSA”),

tendo em vista o Inquérito Civil PJDC nº 500/2019 em trâmite na 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor, e o Procedimento Instrutório nº E-20/001.000979/2019 DPGE/RJ em trâmite no Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública; e, ainda,

Considerando que a Defensoria Pública e o Ministério Público possuem legitimação ativa para a propositura de ação civil pública, em defesa dos interesses individuais e coletivos, nos termos dos arts. 129 e 134, da CRFB/88 (redação dada pela EC n.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

80/2014) e 5º, I e II da Lei 7.347/85.

Considerando que as concessionárias de serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro estão obrigadas a manterem escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios, nos termos do art. 1º da Lei Estadual nº 3.878/2002.

Considerando as reclamações hoje existentes de consumidores e de órgãos públicos de defesa do consumidor, acerca da ausência de escritórios de atendimento aos usuários em algumas cidades do Estado do Rio de Janeiro em que há a prestação do serviço de concessionárias estaduais de serviço público;

Considerando o processo regulatório em tramitação perante a AGENERSA (Processo Nº E-12/003/200/2013), que trata da regulamentação da forma de cumprimento da referida Lei Estadual.

Considerando que a AGENERSA possui interesse em realização de Termo de Ajustamento de Conduta com o Ministério Público e a Defensoria Pública, com o fim de elaboração de uma norma regulamentadora, que traduza qualidade e segurança jurídica ao consumidor;

Considerando o ofício da AGENERSA/PRESI nº 450/2018 e 495/2018 com a sugestão de formalização de TAC com o Ministério Público e a Defensoria Pública;

As Partes vêm, em conjunto, celebrar o presente TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TAC, com base nas seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – A AGENERSA se compromete, em prazo não superior a 90 (noventa) dias a contar da assinatura do presente TAC, a editar nova Instrução Normativa regulamentando a Lei Estadual nº 3.878/2002, dispondo sobre a forma como as concessionárias e prestadoras de serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro estarão obrigadas a manter escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios, exceto naqueles em que somente existam clientes cujo atendimento, em



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

razão de características específicas, possa ser realizado de forma personalizada através das áreas comerciais das empresas.

Parágrafo Primeiro – A norma regulamentadora deverá determinar que as concessionárias de serviço público estadual, incluídas as empresas submetidas à regulação da AGENERSA, ficam obrigadas a manter postos de atendimento fixos ou móveis nos municípios que prestam serviço, com o objetivo de assegurar, ao consumidor, o atendimento presencial nas unidades das concessionárias, que não poderão se valer apenas do atendimento via telefonia ou através da rede mundial de computadores.

Parágrafo Segundo – A norma regulamentadora deverá estabelecer que caberá a AGENERSA regulamentar a necessidade do tipo de atendimento, postos fixos ou móveis, bem como os horários e os dias de atendimento, de acordo com os parâmetros mínimos a serem recomendados pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública.

Parágrafo Terceiro - A norma regulamentadora deverá estabelecer que os horários e dias de atendimento disponibilizados ao público devem ser regulares em cada município, previamente informados e afixados na entrada de todo posto de atendimento, assim como nos sítios eletrônicos das Concessionárias e da AGENERSA.

Parágrafo Quarto – A norma regulamentadora deverá estabelecer um canal de atendimento específico para reclamações dos consumidores junto à AGENERSA e um mecanismo da própria agência reguladora para controle, fiscalização e sanção das empresas fiscalizadas, inclusive para análise da qualidade da prestação do serviço ao consumidor, com a remessa de relatórios semestrais ao Ministério Público e à Defensoria Pública, para fins de verificação de cumprimento das normas aplicáveis às empresas.

Parágrafo Quinto – A norma regulamentadora deverá determinar que, em caso de atendimento por posto móvel, o local deve ser prioritariamente em uma localidade específica única, de segunda a sexta-feira, com funcionamento em horário comercial, informação esta que também deverá constar no sítio eletrônico das empresas, da AGENERSA, mídias sociais e/ou jornal de grande circulação.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Cláusula Segunda - O descumprimento do presente TAC pela AGENERSA acarretará multa pecuniária ou outra medida sancionatória a ser arbitrada em juízo, a ser revertida para o Fundo de Defesa de Direitos Difusos, nos termos da Lei nº 7.347/85.

Cláusula Terceira - O presente TAC produzirá efeitos a partir de sua assinatura e constituirá título executivo extrajudicial após a devida assinatura.

Estando as PARTES de boa-fé e de acordo com as obrigações previstas neste TAC, firmam o presente instrumento, mediante seus legítimos procuradores e representantes, em três vias de igual teor, através do qual, mediante transação, extinguem o procedimento instrutório em curso perante o NUDECON – DPRJ e o Inquérito Civil em curso perante a 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor do MPRJ.

Rio de Janeiro, 15 de outubro de 2019

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça
Mat. 1.878

EDUARDO CHOW DE MARTINO TOSTES
Defensor Público
Subcoordenador do NUDECON
Mat. nº 969.398-2

THIAGO BASILIO
Defensor Público
Mat. nº 849.573-0

LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro Presidente
AGENERSA