

Processo nº: E-12/020.372/2012

Data de autuação: 28/06/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás - RECURSO

Sessão Regulatória: 29 de janeiro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de recurso protocolizado nesta Agência, em 05/11/2012, em face da Deliberação AGENERSA nº 1290/12¹ proferida no presente processo, instaurado para tratar de ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de ligação de

1 DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1290
DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.372/2012, por unanimidade, **DELIBERA**:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de 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 nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 528814.

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.

Art. 3º - 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 nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente, DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE - Conselheira - Relatora, LUIGI EDUARDO TROIISI - Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro, ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro

gás no imóvel situado à Avenida Celia Ribeiro da Silva Mendes nº 17001, Bloco 76, Casa B no bairro Recreio, no Município do Rio de Janeiro. O cliente entrou em contato com a Ouvidoria desta agência, relatando que solicitou a instalação no dia 22/02/2012 e foi orientado a aguardar 5 dias úteis para agendamento. Em 01/03/2012, recebeu outra informação de que seria realizada visita técnica para verificação de viabilidade para a instalação e que deveria aguardar até o dia 19/04/2012. Em 08/03/2012, o fornecimento foi liberado pela Concessionária.

Preliminarmente, a Concessionária apontou a tempestividade do Recurso uma vez que a Deliberação recorrida foi publicada em 23/10/2012, findando-se o prazo para interposição do recurso em 05/11/2012.

No mérito, após breve resumo dos fatos, alega o pronto atendimento aos clientes, consignando que *"ainda que pudesse presumir pelo descumprimento do prazo de 24 horas para religação, o cliente foi atendido cerca de 13 (treze) dias depois, o que não configura um desvio significativo da meta estabelecida pelo Contrato de Concessão, não cabendo, portanto, a aplicação de penalidade de multa, a semelhança de casos em que a CEG demorou 6 (seis) meses para religar o gás de um cliente, demonstrando clara violação à razoabilidade. Assim, a conduta diligente da Concessionária deveria ter sido observada quando da aplicação da pena, em primazia ao princípio da razoabilidade."*

A Concessionária entende ainda pela possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância e salienta que a Certificação ISO 9001, que detém, estipula metas de qualidade e metodologias, com padrões internacionais e que tais metas admitem uma margem de erro.

Ressalta o fato de ser certificada anualmente o que demonstra o excelente índice de atendimento prestado a seus clientes, analisando-se de forma global e não pontual como é feito por esta Agência. Pondera, ainda, *"que apesar da atribuição para fiscalizar o cumprimento do Contrato de Concessão, que envolve o atendimento aos usuários, a situação veiculada no presente processo, por sua notável insignificância dentro do universo de clientes atendidos, não se mostra de tal magnitude a ensejar a avaliação pelo Órgão Regulador. (...) No universo de clientes atendidos pela CEG, que somam quase 800.000 (oitocentos mil), episódios isolados, como o aqui analisado, não poderiam ensejar tão pesada penalidade."*

Ao final, requereu que seja dado provimento ao presente recurso para anular a multa imposta, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição.

Na Reunião Interna realizada em 27 de novembro de 2012, o presente processo foi distribuído à minha relatoria e, por intermédio da minha assessoria, encaminhado à Procuradoria desta Agência para manifestações quanto ao Recurso.

A Procuradoria desta AGENERSA entende que *"na aplicação da penalidade, o CODIR observou a proporcionalidade, visto que a Concessionária poderia ter sido*

penalizada com uma advertência ou uma multa do Grupo II, frisando que a penalidade aplicada foi no patamar de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), ou seja, menor que as multas do Grupo I, logo, não há de se falar em falta de critério na aplicação de multas por parte do CODIR." Quanto à aplicação Princípio da Insignificância, entende ser impossível sua aplicação no ramo do Direito Administrativo, uma vez que, além de não estar expresso em lei, é uma construção do Direito Penal, levado em consideração nos crimes patrimoniais. Os princípios aplicáveis aos processos administrativos se encontram descritos na Lei nº 5427/2009, dentre os quais não figura o da Insignificância. Assim, restou demonstrada a falta de amparo legal. Ressalta que a Concessionária, em momento algum, questiona quanto à penalidade de advertência relativa ao não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria, opinando pelo conhecimento e não provimento do Recurso.

Em razões finais, a Concessionária fez referência aos argumentos já expostos no Recurso, pugnando pela reforma da Deliberação nº 1290/12, para que seja anulada a multa aplicada no art. 1º. Ressaltou, ainda, a possibilidade de apuração das metas de qualidade sem que seja feita a análise pontual de ocorrências e que, por encontrar previsão no Contrato de Concessão, não seria necessário processo próprio com tal finalidade. A AGENERSA pode adotar critério diferente de aplicação de penalidades, baseando-se no princípio da discricionariedade.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

Processo nº: E-12/020.372/2012

Data de autuação: 28/06/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. - RECURSO

Sessão Regulatória: 29 de janeiro de 2012

VOTO

Trata-se da análise de recurso tempestivo interposto pelo Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1290, de 29 de setembro de 2012, que formalizou o entendimento do Conselho Diretor em aplicar a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em razão do descumprimento do prazo para religação de gás.

Ao adentrar no mérito, fazendo breve síntese dos fatos, alegou o pronto atendimento ao cliente uma vez que o atraso em análise não configura um desvio significativo da meta estabelecida no Contrato de Concessão. Manifesta-se pela possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância, fundamentado em acórdão proferido pela 6ª turma do Superior Tribunal de Justiça e ressalta a Certificação ISO 9001 que detém, bem como a pontualidade do caso.

No caso em tela, a solicitação de gás originária se deu em 22/02/2012 e seu atendimento, em 08/03/2012, quase quinze dias depois.

Ao analisar os autos, percebo que a própria Concessionária afirma que inobservou o prazo contratual para atendimento à solicitação do cliente e questiona a razoabilidade do critério adotado quando da aplicação da penalidade.

Ressalto que a aplicação de penalidades, em especial a multa, tem como fundamento a Instrução Normativa nº 001/2007 e o seu valor (porcentagem) varia conforme o caso em atenção ao Princípio da Proporcionalidade. Logo, o Conselho Diretor ao votar por tal sanção, ao invés da advertência ou mesmo de multa em valor mais elevado, o fez em consonância com o lapso temporal transcorrido entre a solicitação e o efetivo fornecimento. Assim, verifica-se a razoabilidade do critério adotado.



No que se refere ao Princípio da Insignificância, este não se aplica ao ramo do Direito Administrativo por não estar expresso em lei. Os princípios a serem observados na prestação de serviço encontram-se enumerados no §3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão e alinhados na Lei nº 5427/09. Além disto, trata-se de construção do Direito Penal aplicável aos crimes patrimoniais o que não é o caso ora em debate.

Insta salientar que esta Agência Reguladora reconhece a importância da certificação de qualidade que detém a Concessionária. Por esta razão, me filio ao parecer da Procuradoria desta Agência ao abordar que a AGENERSA somente penaliza com o intuito de exortar a Companhia a observar de forma mais cuidadosa o disposto no Contrato de Concessão, já que a busca pela eficiência e eficácia da prestação de serviços públicos constitui interesse primário da Administração Pública.

Ressalto, ainda, que improcede a alegação formulada pela recorrente quanto à pontualidade da ocorrência objeto do presente. Deve-se considerar que situações como esta têm sido, freqüentemente, objeto de processos regulatórios nesta Agência.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do recurso interposto pela Concessionária CEG para, no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro relator

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1453
DE 29 DE JANEIRO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria
AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de ligação
de gás.**

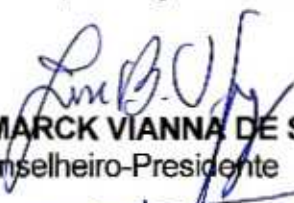
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no
uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no
Processo Regulatório nº E-12/020.372/2012, por unanimidade,**

DELIBERA:

**Art.1º - Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária CEG para, no mérito,
negar-lhe provimento.**

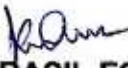
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

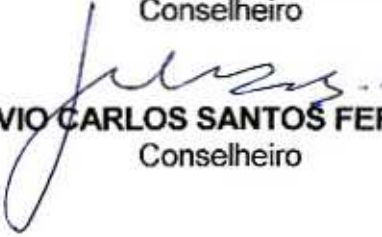
Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro