

Processo nº: E-12/020.610/2011
E-12/020.626/2011(Apenso)

Autuação: 09/12/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA. Apuração de possível
descumprimento de Cláusula
contratual. Ocorrência nº. 524896.

Sessão Regulatória: 29 de janeiro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1230/2012¹, que aplicou à Delegatária, além da

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1230 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº. 524896.

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-12/020.610/2011, por unanimidade,
DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a Lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza- Conselheiro - Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite-Conselheira; Luigi Eduardo Troisi- Conselheiro; Moacyr Almeida Fonseca- Conselheiro - Relator; Roosevelt Brasil Fonseca- Conselheiro.





penalidade de advertência em relação ao atendimento à Ouvidoria da AGENERSA, a sanção de multa no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento), em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

É contra a multa aplicada que irressignar-se a Concessionária e, na peça recursal, a CEG registra, preliminarmente, a tempestividade do Recurso.

Após expor síntese dos fatos, a Concessionária adentra em suas razões recursais, alegando o descabimento da multa aplicada no art. 1º da Deliberação guerreada.

Esclarece que o caso em tela é situação pontual, "(...) se comparada ao universo de mais de 800.000 (oitocentos mil) clientes existentes em sua base" e que o Contrato de Concessão estabelece metas de qualidade, que admitem percentual de erro.

Aduz que goza da certificação ISO 9001 e que o atuante comportamento desta Autarquia contribui para o nível dos serviços prestados pela Concessionária, mas isso não deve importar na necessária "(...) aplicação de pesadas sanções pecuniárias (...)", que em nada auxiliam a prestação do serviço concedido.

Afirma, ainda, ser temerário "(...) o endurecimento do instituto da aplicação de multas de cunho educativo sem o devido critério, haja vista o seu fomento à manutenção da figura, incorporada por diversas Companhias (...)", do "infrator-pagador", e entende que tais empresas encontram-se em um engessado e repetitivo processo "kafkiano", que culmina na aplicação de penalidade pecuniária e faz com que elas não mais empreguem "(...) esforços para melhorar as condições do serviço prestado."

Procurando demonstrar que esta Autarquia "(...) impõe à Concessionária padrões acima até mesmo dos mais rigorosos estabelecidos para atingir a (...) Certificação internacional", entende, também, que a AGENERSA deveria legitimar o método da referida ISO 9001, que "(...) reconhece a impossibilidade de uma Companhia "zerar" seus pontos impactantes da prestação e qualidade do serviço (...)"

Ressaltando que a situação em tela "(...) já foi devidamente atendida pela Concessionária, como confirmado com o cliente", a CEG pugna pela efetiva aplicação do princípio da proporcionalidade ao caso e finaliza requerendo o provimento do Recurso e a consequente anulação da multa imposta no art. 1º da Decisão guerreada ou, caso assim não se entenda, "(...) seja a mesma multa substituída pela sanção de Advertência, como medida bastante de admoestação, que emana bom senso e Justiça!"

[Assinatura]



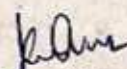
Através da Resolução nº. 324, o Recurso é sorteado para a minha relatoria e, remetidos os autos para parecer, a Procuradoria certifica a tempestividade da peça recursal e afirma que "(...) *está amplamente comprovada a culpabilidade da recorrente, conforme prova dos autos, destacando-se o parecer da CAENE, Órgão Técnico da AGENERSA, que atestou o descumprimento dos prazos estatuidos no ANEXO II, parte 2, Item 13 A e Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.*"

O parecer jurídico registra, ainda, i) que os argumentos esposados na peça recursal não enfrentam as "(...) *razões que levaram o Conselho Diretor desta Agência Reguladora a aplicar as penalidades de multa e advertência constantes da Deliberação guerreada*"; ii) que não há situação pontual, mas são diversos processos em torno do mesmo objeto e, além disso, a AGENERSA "(...) *dá ampla oportunidade de defesa à recorrente*"; iii) que não há processo kafkiano na aplicação das multas e as penalidades pecuniárias "(...) *são baseadas na motivação dos atos administrativos, bem como na aplicação dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade*"; iv) que a penalidade foi aplicada de acordo com o instrumento concessivo, de forma criteriosa e em observância ao devido processo legal, conforme a Cláusula Dez e seu § 2º, do Contrato de Concessão, havendo comprovação de culpabilidade da Concessionária, nos termos do constante nos autos.

A Procuradoria finaliza asseverando que "(...) *a própria recorrente admite sua responsabilidade nos autos quando pede que lhe aplique a penalidade de advertência, reconhecendo que não se houve de acordo com o Contrato de Concessão (...)*", e opina pela íntegra manutenção da Deliberação AGENERSA nº. 1230/12, inclusive do seu art. 1º.

Instada a se manifestar em razões finais, a Concessionária CEG se reporta aos argumentos esposados em sede de Recurso e pugna pela reforma da Deliberação nº. 1230/12, "(...) *para que seja anulada a multa do art. 1º.*"

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



Processo nº: E- 12/020.610/2011
(Apenso – E-12/020.626/2011)

Autuação: 09/12/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA. Apuração de possível
descumprimento de Cláusula
contratual. Ocorrência nº. 524896.

Sessão Regulatória: 29 de janeiro de 2013

VOTO

Cuida-se de apreciar o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº. 1230/2012¹, publicada no DOERJ em 17/09/2012.

Preliminarmente, registro a tempestividade da peça recursal, porquanto protocolada dentro do prazo regimental.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1230 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº. 524896.

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-12/020.610/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza- Conselheiro - Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite-Conselheira; Luigi Eduardo Troisi- Conselheiro; Moacyr Almeida Fonseca- Conselheiro - Relator; Roosevelt Brasil Fonseca- Conselheiro.

No mérito, a Delegatária requer a anulação da multa aplicada na decisão guerreada apresentando, como razões de Recurso, fundamentos que não enfrentam o objeto dos autos.

Não obstante, temas como certificação ISO 9001 e pontualidade de situações com erro na prestação de serviço, argumentos lançados pela Concessionária e já relatados, restam pacificados neste Colegiado, que posiciona-se no sentido de que tais fatos não inibem o exercício fiscalizador desta Autarquia, legalmente definido e contratualmente pactuado.

Ademais, a alegação de que a Concessionária encontra-se em um engessado e repetitivo processo "Kafkiano" em razão da incidência de multas, supostamente aplicadas sem o devido critério, não deve lograr êxito, sendo certo que a prestadora de serviços deve conhecer e cumprir o Contrato de Concessão sob pena de, exposto o relato do usuário em processo instaurado na AGENERSA, ser-lhe, conforme o caso, impingida sanção.

Dessa forma, concluo que as razões exibidas pela CEG não afastam a aplicação da penalidade imposta pela Deliberação recorrida.

Até porque, em observância ao efeito devolutivo do Recurso, constata-se, da reanálise dos autos, que na ocorrência 524896, a consumidora solicitou o serviço em 18/08/2011 e teve seu pleito atendido somente em 07/12/2011, o que enseja descumprimento de cláusula contratual.

Acrescente-se que a conduta da Concessionária, que não comprovou a ausência de responsabilidade no caso concreto, destoia do conceito de serviço público adequado previsto na Lei 8987/95 e caracteriza a falha na sua prestação, o que, pelo princípio da legalidade, atrai a aplicação da sanção.

Nesse sentido, o i. Conselheiro Relator, em seu r. voto de fls. 37/39, destacou que:

"Assim restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em destaque, pois não se mostra razoável que a Concessionária demore aproximadamente 3 (três) meses para atender a solicitação da cliente, considerando o prazo contratual de 30 (trinta) dias para instalação de ramal."

Diante do exposto, afigura-se razoável e proporcional a multa aplicada, fixada no quantum de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), porquanto necessária, adequada e exigível a esta hipótese concreta, além de consentânea com os entendimentos firmados por este CODIR em casos semelhantes.





Posto isso, proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 1230/2012.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1470
DE 29 DE JANEIRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE
CLÁUSULA CONTRATUAL. Ocorrência Nº. 524896.

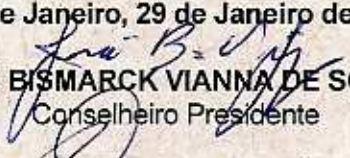
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de
suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório E-12/020.610/2011 (Apenso – E-12/020.626/2011), por unanimidade,

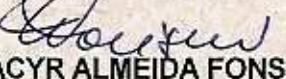
DELIBERA:

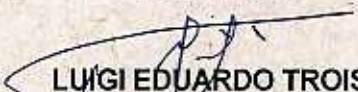
Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo,
e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 1230/2012.

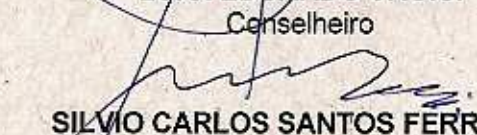
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de Janeiro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro Presidente


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro Relator