



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.386/2012
Autuação:	06/07/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 530494. Demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória:	26 fevereiro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1330/2012².

¹ Protocolado em 17/12/2012.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1330 - 31 DE OUTUBRO DE 2012.

Concessionária CEG - OCORRÊNCIA Nº 530494. DEMORA NA 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-12/020.386/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo 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 e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do 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 - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012

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



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Em sua peça recursal a Concessionária alega, em preliminar, a tempestividade do recurso, uma vez "(...) que a Deliberação AGENERSA nº 1330/2012 foi publicada no Órgão Oficial no dia 05 de dezembro de 2012 (...)".

No mérito, faz breve síntese dos fatos, informando que "o processo em questão foi instaurado com o fito de apurar a Ocorrência nº 530494, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, pelo Sr. Alexandre Daniel Valadão, onde este alega ter havido demora no prazo informado para atendimento de solicitação de instalação de gás em sua residência."

Afirma, em resumo, que "(...) o fornecimento de gás ao imóvel do cliente foi liberado em 12/06/2012, de acordo com as normas estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais" e que "é cabível entender que a finalidade do presente processo administrativo encontra-se exaurida uma vez que o interesse público foi atendido."

O entendimento da Concessionária é no sentido de que "a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado excessiva e desproporcional", bem como "deve haver uma dosimetria que aplique a sanção, de acordo com as particularidades de cada caso."

Por seus fundamentos, requer aplicação do princípio da insignificância da multa aplicada por meio da Deliberação AGENERSA nº. 1330/2012.

Alega, ainda, vício de motivação na aplicação da penalidade pecuniária, "uma vez que no processo em tela o cliente foi atendido, o objeto a ser apurado seria a suposta demora no atendimento."

Ademais, a Concessionária "entende que casos como este, registrados na Ouvidoria, deveriam ser objeto de procedimento prévio, sem cunho sancionatório, visando, primeiramente, o atendimento do interesse do cliente."

A Concessionária argumenta, também, que possui a certificação ISO 9001, "o que demonstra o excelente índice de atendimento prestado a seus clientes, analisando-se o atendimento prestado de forma global e não pontualmente, como vem sendo feito por essa Agência, como no caso do procedimento em tela."

Acrescenta, em síntese, "que essa Agência deverá considerar o cumprimento dessas metas, estabelecidas no próprio instrumento concessivo, quando do julgamento dos processos e, não tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pelas Concessionárias".

Por derradeiro, requer a Recorrente o provimento do presente Recurso, com consequente anulação da multa imposta no artigo 1º da Deliberação AGENERSA nº 1330/12.

À fl. 42 consta a cópia da Resolução do Conselho - Diretor nº 335, indicando a distribuição do Recurso para a minha relatoria e, encaminhados os autos à



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Procuradoria, o parecer de fls. 45/48 certifica a tempestividade do Recurso, faz breve síntese dos fatos constantes nos autos, destaca que "(...) restou devidamente comprovado o descumprimento pela Recorrente ao princípio da prestação do serviço público adequado verificado em relação à inobservância do prazo contratual de 24 horas para o atendimento do pedido de ligação de gás (ocorrência nº 530494), solicitação feita em 04/06/12, tendo sido o gás liberado somente em 12/06/2012, fatos incontestáveis pela recorrente³."

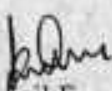
Registra o douto Parecer "a inadmissibilidade de relativizações ao interesse público, dada à sua indisponibilidade, notadamente em matéria de serviços públicos(...)", acrescentando ser incabível a aplicação do princípio da insignificância no caso em tela, vez que "a prestação do serviço público de gás canalizado é um dos serviços públicos de natureza essencial."

Opina, por derradeiro, pelo conhecimento do Recurso para, no mérito, lhe ser negado provimento, "em razão de inexistir vício de legalidade na deliberação recorrida, que prima pela observância às normas contratuais".

Em razões finais, a Concessionária reitera argumentos lançados em sua peça recursal, cita doutrinas administrativas para defender a aplicação do princípio da insignificância que fundamentaria a anulação da penalidade de multa imposta, apontando, para tanto, que o afastamento da multa aplicada não viola o princípio da legalidade.

No que tange à apuração de irregularidades, pugna pela aplicação de metas de qualidade previstas no Contrato de Concessão, na totalidade de casos atendidos pela Concessionária, "posto que casos pontuais não têm o condão de refletir a qualidade da prestação do serviço público pela CEG", discordando do Parecer da Procuradoria nos autos do processo E-12/020.372/2012, "acerca de eventual necessidade de instauração de processo próprio para sistematizar a forma de aplicação de apuração de metas de qualidade", pois já existe previsão contratual para tanto, e, com isso, requer o sobrestamento do julgamento do feito "até que sejam normatizadas as metas de qualidade previstas no Contrato de Concessão".

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

³ Grifo nosso



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº: E-12/020.386/2012
Autuação: 06/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Demora na ligação de gás. Ocorrência n. 530494.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013.

VOTO

Cuida-se de apreciar o Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação nº 1330/2012², publicada no DOERJ em 05/12/2012.

¹ Protocolado em 17/12/2012.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1330 - 31 DE OUTUBRO DE 2012.

Concessionária CEG - OCORRÊNCIA Nº 530494. DEMORA NA 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-12/020.386/2012, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo 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 e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do 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 - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012

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



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

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

Em rebate aos fundamentos da Delegatária, não há que se falar em vício na motivação da penalidade de multa aplicada, vez que fundamentada no regular exercício da fiscalização do cumprimento do instrumento concessivo. O descumprimento, no presente caso, do prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas para instalação do fornecimento de gás, tem como efeito a aplicação de sanção, sendo razoável a aplicação da penalidade de multa face ao prazo que foi extrapolado, qual seja, quase 8 (oito) dias para atendimento do usuário.

Quanto ao pedido da Concessionária de aplicação do princípio da insignificância, em que pese a divergência existente, essa Agência Reguladora, em reiteradas decisões, vem afastando a sua aplicação em razão da prevalência do princípio da indisponibilidade do interesse público, que fundamenta a prestação de serviço público essencial.

No que tange à alegação de que a Delegatária é certificada anualmente pela Certificação ISO 9001, apresentada com o fim de demonstrar a excelência da Concessionária na prestação de serviços, não afasta a aplicação da penalidade pecuniária imposta pela Deliberação recorrida, até porque tal Certificação não impede a fiscalização desta Autarquia, prevista na Lei 4556/05.

Com efeito, se cabe à AGENERSA zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições, é certo que a constatação do descumprimento do instrumento concessivo impõe a regulação e fiscalização desta Autarquia e, conforme estabelecido no próprio contrato, em sua cláusula dez, enseja a aplicação de penalidades.

Dessa forma, analisando os autos e verificando-se a demora no atendimento ao Usuário, injustificada e desarrazoada, entendo que não há argumentos pela Delegatária que refutem a veracidade dos fatos constantes do processo em tela.

A atuação da Concessionária destoa do conceito de serviço público adequado previsto na Lei 8987/95 e caracteriza a sua má prestação, o que, pelo princípio da legalidade, atrai a aplicação da sanção, devendo, portanto, ser confirmada a decisão recorrida.

Tal entendimento, ora defendido, é corroborado pelo Parecer da Procuradoria (fls. 45/48), que certifica a tempestividade do Recurso, faz breve síntese dos fatos constantes nos autos, destacando-se que "(...) restou devidamente comprovado o descumprimento pela Recorrente ao princípio da prestação do serviço público adequado verificado em relação à inobservância do prazo contratual de 24 horas para o atendimento do pedido de ligação de gás (ocorrência nº 530494), solicitação feita em



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

04/06/12, tendo sido o gás liberado somente em 12/06/2012, fatos incontestáveis pela recorrente³."

Registra o douto Parecer "a inadmissibilidade de relativizações ao interesse público, dada à sua indisponibilidade, notadamente em matéria de serviços públicos(...)", acrescentando ser incabível a aplicação do princípio da insignificância no caso em tela, vez que "a prestação do serviço público de gás canalizado é um dos serviços públicos de natureza essencial."

Acrescente-se, ainda, que o entendimento de sobrestamento do feito até que esta Agência normatize a forma de aplicação e apuração das metas de qualidade previstas no Contrato de Concessão, pretendendo a Concessionária, com isso, que seus serviços e supostos descumprimentos ao instrumento concessivo sejam avaliados pela totalidade de casos, é medida que não deve encontrar amparo, sendo certo que a penalização individualizada das ocorrências é fundamentada na atual forma de aplicação e apuração das metas previstas no Contrato de Concessão, consubstanciada no poder de polícia regulatório, sob pena de incentivo à impunidade das eventuais falhas na prestação do serviço público relatadas nesta AGENERSA.

Por fim, considero razoável e proporcional a multa aplicada, porquanto necessária, adequada e exigível como função pedagógico-punitiva. Ademais, o quantum de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), fixado para a aplicação da penalidade pecuniária, apropriadamente analisado pelo i. Relator, encontra-se em conformidade com os entendimentos firmados por este CODIR em casos semelhantes.

Diante de tais fundamentos, rechaça-se o pedido de anulação da multa imposta no art. 1º da Deliberação nº. 1330/2012, confirmando-se, então, o venerando voto da i. Conselheiro - Relator, que bem assim fundamentou: "Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, assim como os agendamentos não realizados, certamente, causou diversos transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momentos nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se leve aproximadamente 8 (oito) dias para ligação do gás da cliente, ao passo que o prazo contratual determine 24 (vinte e quatro) horas. Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a penalidade de multa reíma fundamentos para sua aplicação (...)"

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 1330/2012.

³ Grifo nosso



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

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 1491
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA
AGENERSA. DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº
530494.**

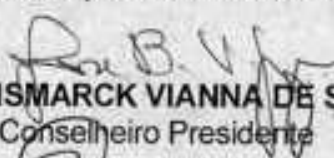
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/020.386/2012, por unanimidade,

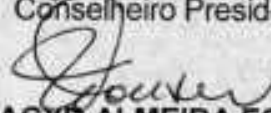
DELIBERA:

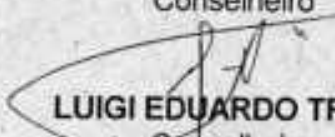
Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº 1330/2012.

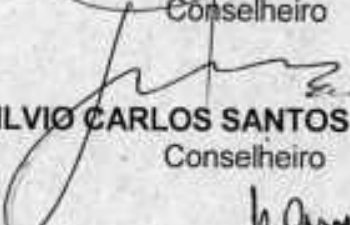
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

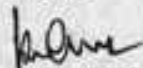
Rio de Janeiro, 26 de Fevereiro de 2013


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