



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.475/2012

Data de autuação: 10/08/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência nº 530402 - Solicitação de ligação de gás não atendida

Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso protocolizado nesta Agência em 04/01/2013 em face da Deliberação AGENERSA nº 1389/12¹ proferida nos autos do processo em questão, instaurado para tratar de Ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de ligação de gás, com construção de ramal, feita em 04/06/2012 e concluída em 28/08/2012.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1389

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 530.402 – SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS NÃO ATENDIDA.

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-12/020.475/2012, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos 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. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao descumprimento dos prazos de 30 (trinta) dias e 72 (setenta e duas) horas previstos, respectivamente, para execução de ramal e vistoria em instalações internas, conforme disposto no Contrato de Concessão, Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "A" – Serviços Obrigatórios.

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, 28 de novembro de 2012.

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

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/020.475/2012

Página 1 de 4



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Preliminarmente, a Concessionária apontou a tempestividade uma vez que a Deliberação recorrida foi publicada em 21/12/2012, findando-se o prazo para interposição do recurso em 04/01/2013.

No mérito, fez breve síntese dos fatos e abordou a possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância, pois este *"é aplicado quando a conduta do agente, embora formalmente típica (subsunção do fato a norma), não atinge o bem jurídico tutelado suficientemente para que se possa concluir pela existência de irregularidade."* Citou decisão da 6ª Turma do Superior Tribunal de Justiça proferida em sede de *Habeas Corpus* e entendimento dos doutrinadores Marcelo Hager e Heraldo Garcia Vitta.

A Concessionária ressaltou que, dentro do universo de clientes existentes em sua base, apenas foi relatado um caso de demora no fornecimento de gás e que o cliente foi devidamente atendido.

Acrescentou que *"ainda que pudesse iluminar que existem casos semelhantes em outros processos administrativos, tais apontamentos não caracterizam uma falha na prestação do serviço, posto que casos pontualmente assinalados não têm o condão de configurar um descumprimento contratual por parte da CEG. Assim, a conduta diligente da Concessionária quando do atendimento ao cliente deveria ter sido observada quando da aplicação da pena, em primazia ao princípio da razoabilidade, uma vez que o instituto de aplicação de multa não teria um caráter coercitivo, mas meramente punitivo, que não contribui em nada para a prestação de um serviço público de qualidade. Tal fato se justifica pois, consoante exigência dos próprios Contratos de Concessão, a Concessionária deve ser certificada pela ISO 9001. Tal fato demanda que as cláusulas do Contrato de Concessão não sejam interpretadas de forma separada, mas o Contrato deve ser interpretado como um todo, ou seja, a cláusula que prevê a aplicação de penalidades deve ser aplicada, se observando a existência de metas de qualidade. A referida*



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.475 / 2012
Data 10 / 08 / 2012 Fls.: 57
Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

certificação estipula metas de qualidade e metodologias, com padrões internacionais e, inclusive, tais metas de qualidade não correspondem a 100%, ou seja, admitem margem de erro, com base no princípio da razoabilidade. A Concessionária é certificada anualmente, o que demonstra 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. Assim, a CEG entende que essa Agência deverá considerar o cumprimento dessas metas, estabelecidas no próprio instrumento concessivo, quando do julgamento dos processos, utilizando as cláusulas contratuais de forma global e não, tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pelas Concessionárias."

Ao final, requereu que seja dado provimento ao recurso, para anular a multa ou, alternativamente, convertê-la em advertência.

Na Reunião Interna realizada em 09 de janeiro de 2013, o presente processo foi distribuído à minha relatoria e, por intermédio da minha assessoria, encaminhado à Procuradoria desta Agência para manifestação quanto ao recurso.

A Procuradoria desta AGENERSA relata que foram abordadas duas razões para a reforma pela Concessionária: a incidência do Princípio da Insignificância e o de que a falha deve ser analisada globalmente e destaca sua certificação ISO 9001. Argumenta que a falha que ensejou a aplicação da penalidade espelha um dever contratual assumido pela Concessionária e que o Princípio que pretende ver aplicado não é suficiente à alteração de Instrumento Concessivo. Já quanto à certificação, relata que esta merece "*reconhecimento à atuação da CEG na prestação do serviço concedido, mas, no entanto, não afasta desta Autarquia suas atribuições, reitere-se, definidas em Lei e contratualmente pactuadas.*"

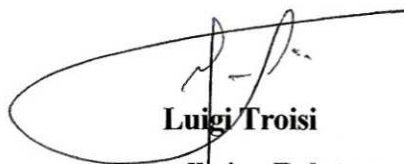
Em razões finais, a Concessionária reiterou as respostas anteriores, bem como o Recurso interposto. Ressaltou que o cliente foi devidamente atendido, motivo pelo qual não caberia



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

aplicação de penalidade e que, no máximo, poderia ser aplicada a penalidade de advertência. Destacou sua postura diligente a fim de mitigar a incidência de casos eventuais e que entende pelo exaurimento da finalidade do presente processo.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.475/2012
Data de autuação: 10/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 530402 - Solicitação de ligação de gás não atendida.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

VOTO

Trata-se de Recurso protocolizado nesta Agência para tratar de Ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de ligação de gás, com construção de ramal, feita em 04/06/2012. As obras foram concluídas em 28/08/2012.

Verifico que a Deliberação recorrida foi publicada em 21/12/2012, findando-se o prazo para interposição do Recurso em 04/01/2013, data em que foi protocolizado. Assim, concluo pela sua tempestividade.

Adentrando no mérito, a Concessionária aborda a possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância. Incabível este argumento por ser uma construção do Direito Penal, levado em consideração nos crimes contra o patrimônio. Acrescento que os princípios aplicáveis aos processos administrativos são aqueles que encontram-se alinhados no art. 2º da Lei 9784/99, dentre os quais não se verifica o que ora se debate.

A Concessionária ressaltou, também, a pontualidade do caso dentro do universo de clientes por ela atendidos, bem como a certificação ISO 9001 que detém. Destaco que esta Agência Reguladora, através de entendimento firmado por este Conselho Diretor, reconhece a importância da certificação de qualidade que detém a Concessionária, porém, este fato não pode inibir sua



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

atuação, tendo em vista que sua competência encontra-se regulada no art. 2º, *caput*¹ da Lei Estadual nº 4556/2005.

Friso, ainda, que o Contrato de Concessão, no §3º de sua Cláusula Primeira², determina que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, o Princípio da Eficiência dentre outros, assim como a Cláusula Quarta³, que trata das obrigações da Concessionária, em cujo *caput* consta que a Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado. A Lei nº 8987 de 29 de dezembro de 1994, em seu art. 6º, §1º⁴, determina por sua vez que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado.

O Anexo II, Parte 2, item 13 - A do Contrato de Concessão dispõe acerca dos prazos de atendimento ao usuário e, no que se refere ao prazo para execução de ramais é de 30 (trinta) dias, incluído o prazo de licenciamento das municipalidades. A Concessionária agiu de encontro com as normas contratuais. Logo, tendo a Concessionária deixado de observar tal determinação, percebe-se que princípios, como o da qualidade e o da eficiência, também deixaram de ser respeitados.

¹Art. 2º. A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos.

²Cláusula Primeira - Objeto do contrato

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

§3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo os princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas

³Cláusula 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 que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

⁴Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

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



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1389 de 28 de novembro de 2012 por que tempestivo, para, no mérito, negar provimento.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual
Processo nº E-121020.475/2012
Data 10/08/2012 Fls.: 62
Rubrica: to

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1496
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência nº 530402 - Solicitação de
ligação de gás não atendida**

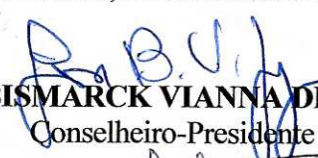
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no
uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório nº E-12/020.475/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

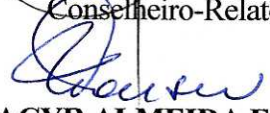
Art.1º - Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1389 de
28 de novembro de 2012, por que tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro 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