



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.046/2012
Data 10/01/12 Fis.: 137
Rubrica: *Rui*

Processo nº.: E-12/020.046/2012
Autuação: 10/01/12
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de dezembro/11. Apuração de possível descumprimento contratual.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 17/12/12, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 1326¹ de 31/10/12, devidamente publicada no Diário Oficial em 05/12/12.

Cabe informar que este Regulatório foi instaurado, em 10/01/12, pela Secretaria Executiva, em razão da CI OUVID nº. 02/2012, e tem como objetivo analisar o conteúdo das ocorrências nº 526.296, 526.511, 526.863 e 526.897, registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem resposta por parte da Concessionária.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1326

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS - REGISTRADAS NO MÊS DE DEZEMBRO/11. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. 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-12/020.046/2012, 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. 526.511.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um centésimo 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, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.296.

Art. 3º - 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. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.863.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete 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. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.897.

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 6º - 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. 7º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 8º - Determinar que a Concessionária CEG providencie a devolução à usuária Cláudia Kuri do montante de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos), cujos comprovantes deverão ser encaminhados a esta Agência Reguladora no prazo de 05 (cinco) dias após o fechamento da mesma.

Art. 9º - 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 - Relatora; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA**, Conselheiro.



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

Referidas ocorrências tratam a respeito da demora no atendimento à solicitação de gás (526.296, 526.863 e 526.897) e aumento demasiado nos valores de faturas mensais (526.511). Conforme conta nos autos, as reclamações foram solucionadas, restando apenas a devolução do montante de R\$278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos) para a cliente Cláudia Kuri, conforme determinação constante no artigo 8 da Deliberação acima referenciada.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária enviou mensagem, via e-mail, para SECEX, em 17/12/12, contendo o seu Recurso, ressaltando naquela mensagem que protocolizaria fisicamente na sede desta Agência, no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da recepção daquela peça, nos termos do artigo 14, da Portaria AGENERSA PRESI nº. 093/2009, o que foi realizado em 18/12/12.

Preliminarmente, sustenta a tempestividade de seu Recurso, considerando que "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 77 do Regimento Interno, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso". Acrescenta que "(...) o prazo de 10 dias para interposição de Recurso iniciou-se em 06/12/12 e terá seu término em 15/12/2012 (sábado), vencendo, portanto, no primeiro dia útil subsequente, qual seja, 17/12/2012", razão pela qual "(...) indiscutível a tempestividade do mesmo".

No mérito, apresenta a CEG uma breve síntese dos fatos, informando que "(...) O processo em questão foi instaurado com o fito de apurar as Ocorrências sob no. 526.511, 526.296, 526.863 e 526.897, que tratavam de solicitação de religação de gás, reclamações de faturas, solicitação de ligação de gás e solicitação de gás e solicitação de gás, respectivamente".

Ressalta que já tinha esclarecido nos autos da resolução de todas ocorrências, ou seja:

"(...) Ocorrência 526.511 - cliente teve seu gás religado em 21/11/2011
Ocorrência 526.296 - CEG trocou o medidor e refaturou as contas do cliente
Ocorrência 526.863- CEG ligou o gás em 08/12/11
Ocorrência 526.897- CEG ligou o gás em 19/07/2012".

Desta forma, entende a Recorrente que "(...) a finalidade do presente processo administrativo encontra-se exaurida uma vez que o interesse público foi atendido" e que "(...) no máximo, poderia se aplicada penalidade de advertência no caso em comento, isso porque a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado excessiva e desproporcional".

Ainda no mérito, argumenta a Recorrente que "(...) não pode ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente, disponibilizando gás e atendendo às suas solicitações e nos casos em que o processo é julgado sem sequer o cliente ter sido atendido, deve haver uma dosimetria que aplique a sanção, de acordo com as particularidades de cada caso".

Informa, ainda, que "(...) A Concessionária entende, inclusive, que no presente processo deve ser aplicado o princípio da insignificância. Tal princípio 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". e que "(...) Esse entendimento tem sido, inclusive, aplicado pelos Tribunais, conforme se denota na jurisprudência da 6ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ)". 



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

Entende a Recorrente que "(...) Somente no caso da questão não ser solucionada pela Concessionária, deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes, em um único processo, para analisar, de forma global, eventuais problemas existentes quanto ao cumprimento do Contrato de Concessão, que não podem ser avaliados com base em casos pontuais".

Registra que "(...) Tal fato se justifica, pois consoante exigência dos próprios Contratos de Concessão, a Concessionária deve ser certificada pela ISO 9001. A referida certificação estipula metas de qualidades e metodologias, com padrões internacionais, e, inclusive, tais metas de qualidade não correspondem a 100%, ou seja, admitem uma margem de erro, com base no princípio da razoabilidade", e "(...) entende 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".

Em sua Conclusão, requer a Recorrente que seja dado provimento "(...) ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1326/2012, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição, por ser medida de extremo bom senso e Justiça!"

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 335, de 09/01/2013, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

Através da DIJUR-E-050/013, DE 11/01/2013, a Concessionária procede esclarecimentos acerca do cumprimento da determinação contida no artigo 8º da Deliberação AGENERSA nº 1326/12, que determinou que a CEG providenciasse a devolução à usuária Cláudia Kuri no montante de R\$278,86.

Autos encaminhados à Procuradoria desta Agência, por minha assessoria, para o devido parecer jurídico quanto ao Recurso apresentado da Concessionária CEG.

Às fls. 55/56, a Procuradoria em seu parecer, após resumo dos argumentos da CEG, ressalta a tempestividade do recurso interposto pela Concessionária.

Acrescenta a Procuradoria que "(...) O princípio da insignificância, adotado em nosso direito penal, não permite vincular a insignificância de um comportamento meramente ao resultado que seu autor obteve, como também que, em face de delitos menos graves já existem inúmeros instrumentos legais aplicáveis, a partir do que não seria necessária uma resposta excessiva ao fato, mas, ao mesmo tempo, não se descriminalizaria totalmente a conduta".

Aduz, ainda, a Procuradoria que o princípio da insignificância não figura entre aqueles alinhados na Lei 9784/99 (processos administrativos), o que torna temerária sua aplicação por parte da Administração Pública.

Assevera a Procuradoria que "(...) a AGENERSA tem por obrigação a fiscalizar e regular os contratos de concessão conforme dispõe sua Lei de criação, de acordo com a demanda que lhe é apresentada".



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

Por fim, conclui que *"(...) Solidarizamos com a perspectiva da certificação pela ISO 9001 em favor da recorrente, mas não há como a recorrida abrir mão de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e regulação dos entes regulados, que são feitas de maneira criteriosa, dentro da legislação em vigor e obedecendo os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e da motivação"* e *"(...) entendemos que a Deliberação AGENERSA nº. 1272/2012 deva ser mantida "in totum", inclusive o seu artigo 1º"*.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 14/13, em 24/01/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Através da correspondência CEG DIJUR-E-172/2013 de 04/02/13, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 14/32, a Concessionária ratifica todas as considerações esposadas no processo regulatório e acrescenta que, em parecer recente, a própria Procuradoria da AGENERSA ratificou a possibilidade de aplicação de metas de qualidade, nos autos do processo E-12/020.372/2012, às fls.53, conforme abaixo transcrevemos, em parte:

"(...) Alerto, que o Contrato de Concessão em sua Cláusula Quarta, §1º, item 21 dispõe sobre metas. Assim, eventual mudança na sistemática de apuração de irregularidades cometidas pela concessionária deveria ser objeto de processo próprio, pelo qual o CODIR desta agência sistematizaria a forma de aplicação e apuração das metas e penalidades, bem como eventuais contribuições da concessionária, como acima citado, assemelhando-se desta forma, ao que fazem algumas agências reguladoras federais, como é o caso da ANEEL e ANATEL".

Discorda a Recorrente: *"(...) do apontamento acerca de eventual necessidade de instauração de processo próprio para sistematizar a forma de aplicação e apuração das metas de qualidade, mormente porque, se o próprio Contrato de Concessão prevê tal sistema, basta que a Administração Pública, com base nos princípios da legalidade e da discricionariedade, passe a aplicar tal metodologia, ainda que mediante normatização específica para tratar do tema", e por fim, entende que "(...) que os processos como o aqui relatado deverão ter seu julgamento sobrestado, até que sejam normatizadas as metas de qualidade, previstas no Contrato de Concessão, de sorte que não pode ser a Concessionária penalizada por uma lacuna normativa da AGENERSA"*.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



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

Processo nº.: E-12/020.046/2012
Autuação: 10/01/12
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de dezembro/11. Apuração de possível descumprimento contratual.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 17/12/12, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 1326¹ de 31/10/12, devidamente publicada no Diário Oficial em 05/12/12, que aplicou a penalidade de advertência e multas sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, devido aos fatos apurados no presente processo.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo das ocorrências nº 526.296, 526.511, 526.863 e 526.897, registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem resposta por parte da Concessionária.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1326

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS - REGISTRADAS NO MÊS DE DEZEMBRO/11. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.

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-12/020.046/2012, 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. 526.511.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um centésimo 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, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.296.

Art. 3º - 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. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.863.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete 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. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.897.

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 6º - 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. 7º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 8º - Determinar que a Concessionária CEG providencie a devolução à usúria Cláudia Kuri do montante de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos), cujos comprovantes deverão ser encaminhados a esta Agência Reguladora no prazo de 05 (cinco) dias após o fechamento da mesma.

Art. 9º - 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 - Relatora; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro.



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

Serviço Público Estadual
Processo: E-12/020.046/2012
Data: 10/07/12 Fols.: 142
Rubrica: *Rui*

Referidas ocorrências tratam a respeito da demora no atendimento à solicitação de gás (526.296, 526.863 e 526.897) e aumento demasiado nos valores de faturas mensais (526.511). Conforme consta nos autos, as reclamações foram solucionadas, restando apenas a devolução do montante de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos) para a cliente Cláudia Kuri, conforme determinação constante no artigo 8º da Deliberação acima referenciada.

Não conformada com a referida Deliberação, sustenta a Recorrente, preliminarmente, a tempestividade de sua peça e, no mérito, apresenta um breve resumo dos fatos, enfatizando a resolução de todas as ocorrências².

Por isso, entende não merecer a aplicação de penalidade, uma vez que a finalidade do presente regulatório se encontra exaurida e o interesse público foi atendido e, que no máximo, poderia ser advertida, isso porque a aplicação de penalidade de multa se configura demasiada e excessiva.

Postula a aplicação do princípio da insignificância no caso em análise, sustenta a violação ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade da multa imposta e, por fim, que esta Agência considere a certificação ISO 9001 da Concessionária.

Ressalta a Recorrente que essa Agência deveria considerar o cumprimento de 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.

Em sede de razões finais, assinala um parecer da Procuradoria desta Agência, que alerta a respeito das metas constantes na Cláusula Quarta, §1º, item 21 do Contrato de Concessão. Entende, ao contrário daquele órgão, no que se refere à necessidade de instauração de processo próprio para sistematizar a forma de aplicação e apuração das metas de qualidade, que bastaria, segundo ela, a aplicação dos princípios da legalidade e da discricionariedade. Com base nesta argumentação, postula que os processos como o aqui relatado deverão ter seu julgamento sobrestado, até que sejam normatizadas as metas de qualidade, previstas no Contrato de Concessão.

Merece esclarecer que o Recurso foi protocolizado dentro do prazo regimental de 10 (dez) dias, porquanto tempestivo.

² "(...) Ocorrência 526.511 - cliente teve seu gás religado em 21/11/2011
Ocorrência 526.296 - CEG trocou o medidor e refaturou as contas do cliente
Ocorrência 526.863- CEG ligou o gás em 08/12/11
Ocorrência 526.897- CEG ligou o gás em 19/07/2012".



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

Não vejo qualquer incorreção no voto da então Conselheira-Relatora que possa alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço em relação às ocorrências, sem que a Concessionária apresente justificativas plausíveis, apesar das oportunidades concedidas ao longo da instrução processual.

Os argumentos recursais devem ser afastados, na medida em que ficou constatada, ao longo do processo, a violação dos prazos estipulados no disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13 - A³ do Contrato de Concessão.

A argumentação da Recorrente na qual sustenta não poder ser penalizada da mesma forma que nos casos em que atende o cliente, realmente procede e assim tem feito esta Agência tanto em processos semelhantes quanto nos presentes autos, pois caso a mesma tivesse deixado de atender, mesmo que fora do prazo, os serviços obrigatórios previstos contratualmente, sua situação somente se agravaria.

Quanto ao princípio da insignificância sustentado pela Recorrente para afastar a penalidade aplicada, corroboro do entendimento da Procuradoria desta Agência, em razão da impossibilidade de sua incidência no ramo do Direito Administrativo, posto que os princípios aplicáveis a esse ramo do direito se encontram alinhados no art. 2º da Lei 5427/09, não sendo condizentes com o presente caso. E mesmo que se entendesse pela aplicação deste princípio, o mesmo colidiria com outros de aplicação específica à seara administrativa e à Concessão de Serviços Públicos.

Sobre a ISO 9001, esta Agência, a partir de diversas decisões proferidas, já pacificou o entendimento que de fato aquela certificação representa um reconhecimento importante da atuação da Concessionária, mas não inibe o exercício das atividades desta AGENERSA, legalmente definido e contratualmente pactuado.

Quanto às metas de qualidade, levantadas pela Concessionária e constantes no Contrato de Concessão, esclareço que o tema foi objeto de discussão pelo Conselho-Diretor na Reunião Interna realizada em 19/03/12, tendo sido decidido, na oportunidade, que esse assunto será remetido aos Processos da 3ª Revisão Quinquenal da CEG e CEG RIO, para, quando de seu julgamento, proceder-se, eventualmente, a abertura de processo específico, envolvendo consulta e audiência pública.

3 - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



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

Quanto à proposta de sobrestamento, aventada pela Recorrente, não a levarei em consideração, uma vez que não há qualquer impedimento da Agência prosseguir tratando processos desta natureza nos moldes atuais até que se possa eventualmente concluir pela efetividade e oportunidade da adoção de indicadores e metas de qualidade com diretrizes, regras e parâmetros a serem ainda avaliados e estabelecidos.

Outrossim, ao examinar a conclusão do voto da então Conselheira-Relatora e consequente deliberação deste CODIR, detectei um equívoco material em sua redação no que concerne a Ocorrência 526.296, uma vez que a grafia numérica (0,001%) difere daquela por extenso (um centésimo por cento), fato este repetido na publicação.

Pela observância da dosimetria praticada por este Conselho à época, infiro que o percentual de 0,001% (um milésimo por cento) tenha sido aquele então considerado e proponho, por autotutela, que revisemos o art. 2º da deliberação em apreço para que passe a constar como descrito no item segundo do presente voto.

Finalizando, entendo que a aplicação da penalidade pelo Conselho-Diretor está em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. Desta forma e, não reconhecendo nenhum amparo legal nem contratual nos argumentos trazidos pela Concessionária para a reforma da deliberação recorrida, sugiro ao Conselho-Diretor desta Agência:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.
- Retificar, por autotutela, o artigo 2º da Deliberação 1326/12, de 31/10/12, para que conste a seguinte redação:

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um 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, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº 526.296.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.046/2012

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 10/01/12 **Fls.:** 145
DE 25 DE MARÇO DE 2013. Rubrica: *Rubem*

**CONCESSIONÁRIA CEG
OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM
MAIS DE 30 DIAS - REGISTRADAS NO MÊS DE
DEZEMBRO/11. APURAÇÃO DE POSSÍVEL
DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL.**

**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-12/020.046/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

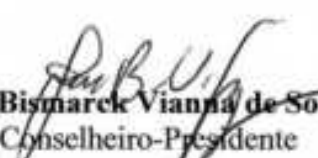
Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo,
para, no mérito, negar-lhe provimento.

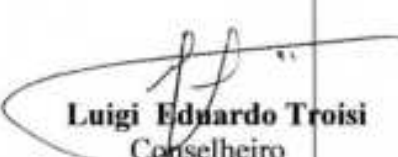
Art.2º - Retificar, por autotutela, o artigo 2º da Deliberação 1326/12, de 31/10/12, para que
conste a seguinte redação:

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um
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, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na
Ocorrência nº 526.296.

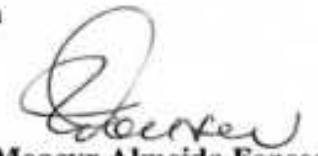
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro