



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.241/12
Data 27/04/2012 Fls.: 63
Rubrica

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/020.241/2012.
Data de autuação: 27/04/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 529132.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.241/2012, de 28 de agosto de 2012².

Preliminarmente, a Concessionária sustentou a tempestividade da peça recursal, tendo em vista que a Deliberação supracitada foi publicada pela Imprensa Oficial no dia 17 de setembro de 2012.

No mérito, após breve apresentação dos fatos, salientou a pontualidade do caso em comento, bem como o descabimento da multa aplicada, sob os seguintes fundamentos:

¹Fls.32/36.

²DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1241 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA N.º 529132. INTERESSADO: MARCELO FRANÇA CORDEIRO.
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-12/020.241/2012, por unanimidade,
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade 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, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa n.º 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao 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 n.º 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 n.º 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, juntamente com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto 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 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

"(...) Primeiramente, a Concessionária esclarece que se trata de situação pontual, se comparada ao universo de mais de 800.000 (oitocentos mil) clientes existentes em sua base.

(...) Adicionalmente, deve ser levado em consideração que o próprio Contrato de Concessão da CEG estabelece metas de qualidade, que admitem um percentual de erro.

A respeito da Certificação ISO 9001, a qual goza esta Concessionária, é deveras reconhecido por esta CEG que o atuante comportamento desta Agência contribui para o bom desempenho das atividades e serviços prestados por esta Concessionária.

Todavia, não corroboramos com o entendimento que, para tanto, se faça necessária a aplicação de pesadas sanções pecuniárias, que em nada hão de auxiliar a prestação do serviço concedido.

(...) Deste modo, tendo em vista que a própria Certificação ISO 9001 reconhece a impossibilidade de uma Companhia 'Zerar' seus pontos impactantes da prestação e qualidade do serviço, e sendo tal certificação acolhida pela AGENERSA, a Concessionária entende que esta Agência haveria de legitimar o método desse instituto de normas internacionais.

(...) Desse modo, causa estranheza à Concessionária CEG, mesmo após ter atendido a solicitação em questão, tenha sido penalizada, pois no universo de clientes atendidos pela CEG, que envolve mais de 800 mil clientes, episódios isolados, como o aqui analisado, não poderiam ensejar qualquer tipo de penalidade à Concessionária, muito menos uma sanção de cunho pecuniário, materializando uma latente inobservância ao princípio da proporcionalidade." (Grifos no original)

Concluiu requerendo o provimento do Recurso para anular a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.241/12 ou sua substituição por penalidade de advertência.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Através da Resolução do Conselho Diretor n.º 324³, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Remetidos, os autos a Procuradoria desta AGENERSA, para fins de manifestação quanto ao inteiro teor do Recurso, a mesma, às fls. 39/42, exarou parecer:

"(...) No uso de suas atribuições legais, procedendo a regulação e fiscalização dos serviços concedidos, a Agenersa editou a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 que 'Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA nas ações de fiscalização das obrigações legais e contratuais das Concessionárias CEG e CEG RIO e na aplicação de penalidades àquelas Concessionárias, quando for o caso', razão pela qual carecem de embasamento legal as alegações trazidas pela Concessionária.

(...) Ademais é de seu conhecimento o que dispõem, respectivamente, a Lei n.º 8987/95, em seu art.6º, §1º, quanto à prestação de serviço adequado, e com eficiência. É inadmissível que um pedido de ligação de gás tenha se iniciado em fevereiro de 2012 e tenha sido concluído em maio de 2012, o que evidencia afronta ao prazo contratual de trinta dias. Há que se destacar, também, a demora da CEG no atendimento à Ouvidoria da Agenersa, com resposta evasiva, fato por si só suficiente para caracterizar descumprimento do contrato de concessão.

Cabe à Agenersa regular e fiscalizar a concessão dos serviços, e nesse diapasão promover que a Concessionária cumpra os dispositivos contratuais, especialmente o item eficiência, conforme assinalado na cláusula Primeira - Objeto do contrato, § 3º, cuja fiel observância deve ser seguida, em sintonia com o princípio da obrigatoriedade dos contratos e da boa-fé contratual, sob pena de aplicação de sanções contratuais. Os fatos

³ Fls. 37.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

ocorridos dizem respeito à eficiência, que a concessionária deveria implementar quando da realização de suas obras.

(...) CONCLUSÃO

Face ao exposto, opino pelo conhecimento do recurso, porque tempestivo, para no mérito lhe ser negado provimento, confirmando-se a Deliberação recorrida, pelos fundamentos dos votos do Relator, bem como do parecer conclusivo desta Procuradoria, e o teor da manifestação técnica da CAENE, para que produza os devidos efeitos jurídicos. Pelo prosseguimento do processo.

É o parecer." (Grifos no original)

Intimada⁴ a apresentar suas manifestações, a Concessionária CEG reiterou os termos do Recurso interposto.

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

⁴ Fls. 3- Ofícios AGENERSA/CODIR/JB n.º 160/2012.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo nº.: E-12/020.241/2012.
Data de autuação: 27/04/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 529132.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.241/2012
Data 27/04/2012 Fls.: 67
Rubrica: [Assinatura]

VOTO

Trata-se de Recurso interposto pela Concessionária CEG¹ em face da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.241/2012, de 28 de agosto de 2012².

Na presente Deliberação, este Conselho Diretor aplicou a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), em virtude do descumprimento contratual que originou a Ocorrência n.º 529132.

Às fls. 39/42, a Procuradoria desta Autarquia ofertou parecer pela manutenção da Deliberação recorrida, por entender que a mesma atende aos requisitos legais, e, por consequência, negando provimento ao Recurso.

¹Fls. 32/36.

²DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1241 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA N.º 529132. INTERESSADO: MARCELO FRANÇA CORDEIRO. 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-12/020.241/2012, por unanimidade,
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade 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, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com os arts. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa n.º 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao 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 n.º 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 n.º 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, juntamente com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto 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, (Grifei)

[Assinatura]

Instada a apresentar suas manifestações, a Recorrente reiterou os termos da peça Recursal pleiteando a anulação da multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.241/2012, de 28 de agosto de 2012, tendo em vista a ausência de fundamento que a justifique.

Registro, em caráter preliminar, a tempestividade do presente Recurso, eis que o mesmo foi interposto dentro do prazo estatuído no Regimento Interno desta AGENERSA.

Quanto ao mérito, manifesto meu desacordo com os argumentos apresentados pelas razões que passo a expor:

Como fundamento inicial, a Concessionária CEG salientou que se trata de caso pontual que resta evidente face ao universo de clientes atendidos - *"mais de 800 (oitocentos) mil clientes existentes em sua base"*.

Neste ponto, mostra-se oportuno aduzir que a particularidade do caso em tela, como expõe a Concessionária CEG de forma equivocada, diga-se de passagem, não exclui a sua culpa, posto que tal fundamento não atua em consonância à supressão de responsabilidade.

Pugna ainda, a Concessionária, pela aplicação dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, caso a Deliberação em apreço seja mantida, vez que entende pela não observação de tais princípios quando do julgamento do processo por este Conselho Diretor.

No que se refere a tal argumentação (de ausência de proporcionalidade/razoabilidade na pena aplicada), utilizo-me da orientação exarada pela Procuradoria (fls. 42), que se manifestou com clareza³ a respeito de ter sido observado aqueles princípios na decisão impugnada.

Nota-se, em análise dos autos, que o usuário, após solicitação de fornecimento de gás em fevereiro de 2012 e abertura de ocorrência nesta AGENERSA em 16/03/2012, somente teve seu pedido atendido em 02/05/2012, conforme resposta da Concessionária CEG encaminhada à Assessoria do então Conselheiro Relator, Moacyr Almeida Fonseca, em 25/05/2012.

³"(...)O argumento trazido pela Recorrente é perfeitamente razoável e proporcional nas situações em que se pode verificar a existência de episódios isolados, e não em situações da presente natureza, que traduzem comportamentos reiterados da Recorrente. Diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso das delegatárias, em especial, CEG e CEG RIO nas reclamações formuladas pelos clientes, bem como com a Ouvidoria da AGENERSA.

Desta forma, não há o que se falar em violação ao princípio da razoabilidade, razão pela qual deve ser mantida a deliberação recorrida.(...)"



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Ora, se acatarmos os argumentos da Concessionária, a penalidade aplicada (0,0001% - um décimo de milésimo por cento), que julgo já estar no patamar mais reduzido possível, poderia ser revertida em valor irrisório ou advertência, o que, no meu entendimento, não seria razoável/proporcional.

A contar do pedido de fornecimento, conforme registro da ocorrência n.º 529132, o usuário permaneceu sem a prestação do serviço por quase 3 (três) meses, fato que faz cair por terra os argumentos apresentados pela Recorrente.

Presentes as razões expostas, e examinando a Deliberação ora recorrida, rejeito, em sua integralidade, os argumentos da Concessionária CEG no Recurso interposto, sugerindo ao Conselho Diretor:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA n.º 1.241/12, de 28 de agosto de 2012, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação recorrida.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 1.241

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.241/2012
Data 27/04/2012 Fls.: 70
Rubrica

DE 25 DE MARÇO DE 2013.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência n.º 529132.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.241/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA n.º 1.241/12, de 28 de agosto de 2012, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação recorrida.

Art. 2º- A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro