



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.445/2012

Data 02/08/2012 Fls.: 60

Rubrica: (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

Processo nº : E-12/020.445/2012
Data de autuação: 02/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 530511 - demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso protocolizado nesta Agência em 18/01/2013 em face da Deliberação AGENERSA nº 1428/12¹ proferida nos autos do presente processo, instaurado para tratar de reclamação da Sra. Marcia Azeredo, residente à Rua Maria Amália nº 554, no bairro Tijuca. Em 11/06/2012, a cliente entrou em contato com a Ouvidoria desta Agência, pois solicitou a instalação de novo relógio para a moradia do zelador e não foi atendida. O fornecimento somente foi liberado em 10/08/2012.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1428

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 530511 - 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-12/020.445/2012, 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. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da 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, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, II, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma satisfatória.

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, 19 de dezembro de 2012

JOSE BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro-Presidente, LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro-Relator

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/020.445/2012

Página 1 de 4



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.445/2012

Data 02/08/2012 Fls.: 61

Rubrica: [signature]

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 08/01/2013, findando-se o prazo para interposição do recurso em 18/01/2013.

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 Harger 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 certificação estipula metas de qualidade e metodologias, com padrões internacionais e, inclusive,*



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12.10.20.445/2012

Data 02/08/2012 Fls.: 62

Rubrica: (signature)

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

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."

Destacou que nos autos do processo E-12/020.372/2012, a Procuradoria desta AGENERSA alerta que o Contrato de Concessão em sua Cláusula Quarta, §1º, item 21, dispõe sobre metas.

Ao final, requereu que seja dado provimento ao Recurso, para anular a multa imposta.

Na Reunião Interna realizada em 23 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, às fls. 52/55, certifica a tempestividade da peça recursal e relata que *"restou devidamente comprovado o descumprimento pela recorrente ao princípio da Prestação do Serviço Público Adequado, verificado em relação ao atendimento inadequado ao pedido formulado pelo reclamante, pois a recorrente não observou os prazos contratuais no que se refere à solicitação de ligação de gás.(...) Desta forma, foge da lógica do razoável a atuação eivada de mora pela recorrente e em total dissonância com Princípio da Eficiência, já que criou embaraços no atendimento do pedido formulado pelo reclamante, pleito esse relacionado diretamente à prestação de serviço público de natureza essencial, razão pela*



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.445 / 2012

Data 02 / 08 / 2012 Fls.: 63

Rubrica: (signature)

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

qual foram devidamente observados, quando da aplicação da penalidade impugnada, os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade."

Quanto ao Princípio da Insignificância, informa que *"não é razoável admitir, dada a indisponibilidade do interesse público, relativizações em relação aos serviços públicos essenciais, dentre eles, a prestação dos serviços de gás canalizado."*

Em razões finais, a Concessionária reiterou os argumentos constantes do Recurso em face da Deliberação em comento ao entender que a questão que impende destaque tange a respeito da delimitação *"entre a correta atuação discricionária do Conselho Diretor da AGENERSA necessariamente imbuída de razoabilidade a fim de adequar a sanção à conduta da Concessionária em contraste com o Princípio da Indisponibilidade do Interesse Público."* Ressaltou que a imputação de penalidade *"não fazem atender o interesse público e não guardam relação com a vinculação da atuação desta AGENERSA sob a égide do Princípio da Legalidade."*

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.445 / 2012

Data 02 / 08 / 2012 Fls.: 64

Rubrica: [signature]

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-12/020.445/2012
Data de autuação:	02/08/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 530511 - demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória:	25 de março de 2013

VOTO

Trata-se de Recurso protocolizado nesta Agência em 18/01/2013 em face da Deliberação AGENERSA nº 1428/12¹ proferida nos autos do presente processo, instaurado para tratar de reclamação da Sra. Marcia Azeredo. Em 11/06/2012, a cliente entrou em contato com a Ouvidoria desta Agência, pois solicitou a instalação de novo relógio para a moradia do zelador e não foi atendida. O fornecimento somente foi liberado em 10/08/2012.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1428

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 530511 - 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-12/020.445/2012, 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. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da 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, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA de forma satisfatória.

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, 19 de dezembro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro-Presidente, LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MOACYR

ALMEIDA FONSECA - Conselheiro-Relator

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/020.445/2012

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

Verifico que a Deliberação recorrida foi publicada em 08/01/2013, findando-se o prazo para interposição do recurso em 18/01/2013, data em que foi protocolizado. Assim, concluo pela sua tempestividade.

Adentrando no mérito, a Concessionária aborda a possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância. Improcede 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, 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 mencionada, entretanto este fato não impede a atuação regulatória desta Agência, tendo em vista sua competência contratualmente pactuada e legalmente prevista. Assim, incapaz de impedir a penalização diante do descumprimento de uma norma pré-estabelecida da qual a Delegatária tem ciência.

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

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.

**VALE A EMENDA
À CARMIN**
25 / 03 / 13
Ass.:
Cargo:
Mat.:



Serviço Público Estadual
Processo nº E-121020.445/2012
Data 02 / 08 / 2012 Fls.: 66
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

dezembro de 1994, em seu art. 6º, §1º⁴, determina por sua vez que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado.

No que se refere ao argumento de aplicação das metas de qualidade previstas no Contrato de Concessão, esse assunto foi objeto de discussão em Reunião Interna do Conselho Diretor, na data de 19/03/2013, tendo sido decidido que o tema será remetido aos processos das 3ª Revisões Quinquenais da CEG e da CEG RIO para, quando do seu julgamento e se necessário, promover-se a abertura de processo específico, englobando no mesmo, consulta e audiência pública sobre o tema.

Assim, diante da existência de provas do descumprimento do prazo contratual nos autos, entendo cabível a penalidade aplicada por este Conselho Diretor por ser inadmissível o descaso verificado para com o usuário.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1428 de 19 de dezembro de 2012 porque tempestivo, para, no mérito, negar provimento.

É o voto.

Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

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.

VALE A EMENDA
À CARMIN
25 / 03 / 13
Ass.:
Cargo: CP
Ass.:
Cargo: CP



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.445 / 2012
Data 02 / 08 / 2012 Fls.: 66 67
Rubrica: CP

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1546
DE 25 DE MARÇO DE 2013**

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência nº 530511 - demora na ligação de gás.

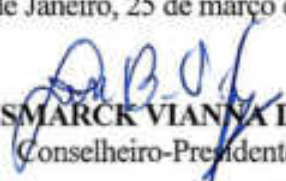
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.445/2012, por unanimidade,

LIBERA:

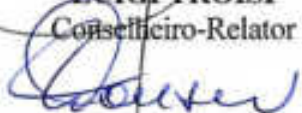
Art.1º - Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1428 de 19 de dezembro de 2012 porque tempestivo, para, no mérito, negar provimento.

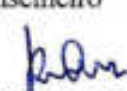
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANHA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro