



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-12/020.444/2012  
Data 02/08/12 Fls.: 246  
Rubrica: *Reunio*

**Processo nº:** E-12/020.444/2012  
**Autuação:** 02/08/12  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na ouvidoria com mais de 30 dias.  
Apuração de possível descumprimento de Cláusula  
Contratual - Maio de 2012.  
Recurso à Deliberação AGENERSA nº 1417/2012.  
**Sessão Regulatória:** 30 de abril de 2013

## RELATÓRIO

O presente Processo foi apreciado pelo Conselho-Diretor desta Agência, decorrendo daí a Deliberação AGENERSA nº 1417/2012<sup>1</sup> de 19/12/12, devidamente publicada no Diário Oficial em 09/01/13.

Cabe informar que este Regulatório foi instaurado em 02/08/12, pela Secretaria Executiva, em razão da CI OUVID nº. 122/2012, e tem como objetivo analisar o conteúdo das ocorrências nº 527.332, 527.976, 528.141, 528.767, 529.492, 529.537, 529.577, 529.686, 529.782, 529.856, 529.959, 530.046, 530.260, 530.287 e 530.324, registradas na Ouvidoria desta Agência no período entre 01 e 31/05/12, que foram respondidas mais de 30 dias depois, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº 19, de 16 de maio de 2011.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 22/01/13, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual nº 38.618/05, bem como o artigo 77 do Regimento Interno dessa autarquia, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso". Acrescenta que "(...) o prazo de 10 dias para interposição do Recurso iniciou-se em 10.01.2013, tendo como data para seu término o dia 19.01.2013", razão pela qual "(...) indiscutível sua tempestividade".

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos, informando que "(...) Cuida-se de processo instaurado a fim de serem apurados os fatos constantes das ocorrências nº 527332, 527976, 528141, 528767, 529492, 529537, 529577, 529686, 529782, 529856, 529959, 530046, 530260, 530287 e 530324". Esclarece que "(...) Apesar da Concessionária ter apresentado suas embasadas razões de defesa, a CAENE e a Procuradoria da AGENERSA somente se ativeram ao suposto descumprimento ao Contrato de Concessão, destacando a análise isolada dos fatos".

Acrescenta a Recorrente que "(...) em consonância com tais entendimentos, o e. Conselho Diretor entendeu a conduta da CEG passível de sanção de multa em 11 dos 15 casos apreciados, no valor individual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento registrado nos últimos doze meses antes da data das infrações".



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

No mérito, argúi a Recorrente do descabimento das 11 multas aplicadas mediante edição da Deliberação 1417/2012, posto que "(...) a sanção de multa aplicada nos autos do processo em questão, mediante a edição da deliberação nº 1417, de 19 de dezembro de 2012, tem por base fatos diversos, de natureza aleatória, comuns na execução e prestação de serviços. (...) Logo, a CEG repisa seu entendimento de que se trata de caso infimo diante das centenas de milhares de clientes atendidos pela Concessionária. Em curtas linhas, tendo por base que a base atual de clientes da CEG é constituída de **aproximadamente 800 mil unidades consumidoras, para cada uma das 11 ocorrências que consubstanciaram a aplicação de multa, existem aproximadamente outros 70.000 (setenta mil) clientes**".

Entende a CEG que "(...) no presente processo poderá ser aplicado o princípio da insignificância. Tal princípio é aplicado quando a conduta do agente, embora formalmente típica (subsunção do fato à 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".

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. (...) Por fim, cumpre frisar que apesar da atribuição para fiscalizar o cumprimento do Contrato de Concessão, que envolve o atendimento aos usuários, as situações veiculadas no presente processo, por sua notável insignificância dentro do universo de clientes atendidos, não se mostram de tal magnitude a ensejar a imputação de penalidade de multa pelo Órgão Regulador".

Em sua Conclusão, requer a recorrente que seja "(...) dado provimento ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta nos arts. 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 13, 14 e 15 da Deliberação AGENERSA n.º 1417/2012, 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. 340, de 23/01/13, conforme sorteio em reunião interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete em 31/01/13.

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



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

Às fls. 233/237, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer destacando que "(...) Trata de Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1417, de 19 de dezembro de 2012".

Assevera a Procuradoria que "(...) Em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Recorrente ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância aos prazos e normas contratuais, fatos incontestáveis pela própria Recorrente".

Ressalta a Procuradoria que "(...) Tratando-se de serviço público de gás canalizado, não é difícil concluir pela sua essencialidade, razão pela qual deve a Recorrente prestá-lo na maior dimensão possível, atendendo sempre e pontualmente às demandas principais dos usuários/consumidores, incidindo diretamente o princípio da eficiência, no sentido de que as concessionárias e permissionárias têm o dever de manter adequado o serviço que executam, o que implica na observância às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas".

Salienta a Procuradoria que "(...) Dessa forma, foge da lógica do razoável a atuação eivada de mora pela Recorrente e em total dissonância com o princípio da eficiência, já que inobservou em todas as ocorrências o princípio da prestação do serviço público adequado, serviço, pois, de natureza essencial, razão pela qual foram devidamente observados, quando da aplicação das penalidades impugnadas, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade".

Ressalta que "(...) a própria Constituição Federal, art.175, parágrafo único, IV, impôs expressamente que a lei disciplinadora das concessões e permissões deverá dispor sobre a obrigação de manter serviço adequado. Observa-se que a ratio legis é circumsrita ao Interesse Público, especialmente porque o serviço delegado é prestado em favor da coletividade, daí a ênfase maior na imposição constitucional do cuidado necessário que devem ter as concessionárias e permissionárias na qualidade do serviço. (...) Dessa forma, com propriedade dispõe o art.21 da Instrução Normativa nº 001/2007, "Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades de advertência e/ou multa correspondentes a cada uma delas".

Salienta a Procuradoria que "(...) a Recorrente pugna pela aplicação do princípio da insignificância. (...) Dessa forma, sabendo-se que a prestação do serviço público de gás canalizado é um dos serviços públicos de natureza essencial, bem como, em atenção às lições de José dos Santos Carvalho Filho, de que o princípio da legalidade "implica subordinação completa do administrador à lei", de forma que "Todos os agentes públicos desde o que lhe ocupa a cúspide até o mais modesto deles, devem ser instrumentos de fiel e dócil realização das finalidades normativas", fere também a lógica do razoável as alegações recursais finais trazidas pela Recorrente, notadamente porque pretende ponderar o princípio da legalidade com os padrões estabelecidos pela Certificação ISO 9001".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Por todo o exposto, opino pelo conhecimento do Recurso, porque tempestivo. No que tange ao mérito, pela negativa de provimento em razão de inexistir vício de legalidade na deliberação recorrida, que prima pela observância às normas contratuais".



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

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 33/13 em 01/03/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 130/12, de 01/10/12, a Concessionária, em 12/03/13, apresentou suas razões finais (DIJUR-E-376/2013), ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório e acrescenta que "(...) Nesta mesma esteira, esta CEG faz juntar ao presente processo Decisão do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro que determinou o arquivamento do Inquérito Civil PJDC nº1044/2012, instaurado a fim de se apurar os fatos constantes de ocorrência em que houve atraso em religamento de gás (Processo regulatório E-12/020.659/2012), ao restar constatado pela inteligência emanada do Ilmo. Sr. Dr. Promotor de Justiça Rodrigo Terra que tendo a prestação do serviço já deveras rentabelecida, o atraso registrado não configura dano que atinge a coletividade (ANEXO 1). (...) Ou seja, ao contrário do que exalta a douda Procuradoria, no entendimento do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, o fato de ter havido atraso no atendimento não configura dano que atinge à coletividade, pelo contrário, tanto é que, sem incorrer em qualquer arrepio ao princípio da indisponibilidade do interesse público, o Ilmo. Promotor determinou o arquivamento do Inquérito Civil em espreque".

Por fim, a recorrente "(...) reitera o pedido de que seja recebido e provido o recurso interposto fac a Deliberação 1417/2012, a fim de que seja reformada a Decisão guerreada, com a coneqüente anulação das multas (...) aplicadas".

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

## DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1417

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de cláusula contratual - Maio de 2012.**

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 nº E-12/030.444/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 527.332.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados na ocorrência de nº. 527.976.

**Art. 3º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 4º** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.141, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "visoria de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 5º** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.767, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "visoria de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 6º** - 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 IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.492.

**Art. 7º** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.537, ao prazo de 30 (trinta) dias para "execução de ramal", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 8º** - 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. 18, inciso VIII da Instrução Normativa CODIR nº. 01, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.577.

**Art. 9º** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.782, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "visoria de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 10º** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.856, ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas para "religação em instalações existentes", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 11º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPE e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 12º** - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 529.959.

**Art. 13º** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.046, ao prazo de 02 (duas) horas para "atendimento emergencial em redes e cabines", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 14º** - 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. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 530.260.



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

**Art. 15** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.287, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "visita de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 16** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.324, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "visita de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 17** - 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. 18** - 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. 19** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 20** - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza,  
Conselheiro - Presidente - Relator  
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

Processo nº.: E-12/020.444/2012  
Autuação: 02/08/12  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual - Maio de 2012.  
Sessão Regulatória: 30 de abril de 2013

### VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 17/12/12, pela Concessionária, em face da Deliberação AGENERSA nº 1417/2012<sup>1</sup> de 19/12/12, devidamente publicada no Diário Oficial em 09/01/13, que aplicou a penalidade de advertências e multas sobre o faturamento da CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, devido aos fatos apurados no presente regulatório.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo de diversas ocorrências (nº 527.332, 527.976, 528.141, 528.767, 529.492, 529.537, 529.577, 529.686, 529.782, 529.856, 529.959, 530.046, 530.260, 530.287 e 530.324), registradas na Ouvidoria desta Agência no período entre 01 e 31/05/12, que foram respondidas mais de 30 dias depois, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº 19, de 16 de maio de 2011.

Conforme restou analisado nos autos, foram aplicadas as penalidades de multa em 11 dos 15 casos apreciados, no percentual individual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos doze meses antes da data das infrações e, penalidades de advertência em 2 ocorrências.

A título de esclarecimento, referidas ocorrências tratam em sua maioria a respeito do descumprimento de prazos contratuais relacionados aos serviços de atendimento aos usuários, constantes do instrumento concessivo.

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 que "(...) seu entendimento de que se trata de caso ínfimo diante das centenas de milhares de clientes atendidos pela Concessionária. Em curtas linhas, tendo por base que a base atual de clientes da CEG é constituída de **aproximadamente 800 mil unidades consumidoras, para cada uma das 11 ocorrências que consubstanciaram a aplicação de multa, existem aproximadamente outros 70.000 (setenta mil) clientes**".

Postula, também, pela 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.





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

Ressalta a Recorrente que esta 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.

Por fim, entende não merecer a aplicação de penalidade, uma vez que esta, no entender da Concessionária, não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público, especialmente se considerado o diligente tratamento apresentado pela Concessionária a fim de buscar a solução das ocorrências.

Em sede de razões finais, repisa tal argumentação e procede a juntada de decisão do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro que determinou o arquivamento do Inquérito Civil PJDC nº1044/2012, instaurado a fim de se apurar os fatos constantes de ocorrência similar em que houve atraso em religamento de gás, na qual ressalta que "(...) a restar constatado pela inteligência emanada do Ilmo. Sr. Dr. Promotor de Justiça Rodrigo Terra que tendo a prestação do serviço já deveras restabelecida, o atraso registrado não configura dano que atinge a coletividade".

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

Não vejo qualquer incorreção no voto da Conselheira-Relatora que possa alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço em relação às ocorrências em que foi penalizada. Ademais, a Concessionária, em seu arrazoad, não ataca ou até mesmo justifica, em seu recurso, a demora para o atendimento adequado, haja vista o lapso temporal de responder à nossa Ouvidoria e descumprimentos de prazos, previstos contratualmente, para atendimento aos clientes, 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 - A<sup>1</sup> do Contrato de Concessão, Instrução Normativa 001/2007 e 019/2011.



**1 - PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

**13. Prazo de Atendimento aos Usuários**

**A. Serviços Obrigatórios**

- colocação/retrada/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 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.

Assim 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.

Quanto à argumentação da Concessionária em razões finais, comungo do entendimento de nossa Procuradoria, na qual ressalta a inadmissibilidade de relativizações ao Interesse Público, dada à sua indisponibilidade, notadamente em matéria de serviços públicos em que a ação do Estado deve primar pelo atendimento qualitativo às demandas da coletividade, ainda mais, seja direta ou indiretamente, a prestação dos serviços públicos sempre culminará em benefícios sociais.

Vale, por derradeiro, iluminar que a própria Constituição Federal, art.175, parágrafo único, IV, impôs expressamente que a lei disciplinadora das concessões e permissões deverá dispor sobre a obrigação de manter serviço adequado. Observa-se que a razão da lei é circunscrita ao Interesse Público, especialmente porque o serviço delegado é prestado em favor da coletividade, daí a ênfase maior na imposição constitucional do cuidado necessário que devem ter as concessionárias e permissionárias na qualidade do serviço.

Finalizando, entendo estar a aplicação da penalidade em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. Assim, não reconhecendo qualquer amparo legal ou contratual nos argumentos trazidos para a reforma da deliberação, sugiro ao Conselho-Diretor

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1417/12.

É o voto.

**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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.444/2012  
Data 09/08/14 Fls.: 255  
Rubrica: *Rubrica*

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1417**

**DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. Apuração de cláusula contratual - Maio de 2012.**

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 nº E-12/020.444/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº 527.332.**

**Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados na ocorrência de nº. 527.976.**

**Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.**

**Art. 4º - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.141, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.**

**Art. 5º - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 528.767, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.**

**Art. 6º - 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. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.492.**

**Art. 7º - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.537, ao prazo de 30 (trinta) dias para "execução de ramal", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.**

**Art. 8º - 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. 18, inciso VIII da Instrução Normativa CODIR nº. 01, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 529.577.**

**Art. 9º - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.782, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "vistoria de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.**

**Art. 10 - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 529.856, ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas para "religação em instalações existentes", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.**

**Art. 11 - 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. 12 - Declarar que não houve descumprimento contratual da Concessionária CEG quanto aos fatos relatados na ocorrência nº. 529.959.**

**Art. 13 - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.046, ao prazo de 02 (duas) horas para "atendimento emergencial em redes e cabines", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.**

**Art. 14 - 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. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº. 530.260.**



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

**Art. 15** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.287, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "visita de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 16** - 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, em razão da não observância, no que tange à ocorrência nº. 530.324, ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de "visita de instalações internas", conforme disposto no 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, do Contrato de Concessão.

**Art. 17** - 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. 18** - 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. 19** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 20** - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza,

Conselheiro - Presidente - Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro



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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1572  
DE 30 DE ABRIL DE 2013.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA  
NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.  
APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE  
CLÁUSULA CONTRATUAL - MAIO DE 2012**

**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-12/020.444/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

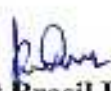
**Art.1º** - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo,  
para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1417/2012

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

Rio de Janeiro, 30 de abril 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