



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-12/020.316/2012
Data de autuação: 31/05/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta - período entre 01 a 31/03/2012.

Sessão Regulatória: 28 de maio de 2013

RELATÓRIO

Trata-se da análise de Recurso, às fls. 169/177, protocolizado em face da Deliberação AGENERSA nº 1514 de 26 de fevereiro de 2013¹, tendo em vista as Ocorrências nº 527744,

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1514

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS CEG COM MAIS DE 30 DIAS SEM RESPOSTA - PERÍODO ENTRE 01 E 31/03/2012.

O CONSELHEIRO-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-12/020.316/2012, 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 Dez 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 solicitações feitas pela Ovidorista desta AGENERSA em todas as ocorrências objetos do presente fato.

Art. 2º - 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 Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527744.

Art. 3º - 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 Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527822.

Art. 4º - Determinar à Concessionária CEG que, com relação à ocorrência 527822, preste, imediatamente, o serviço de assistência técnica descrito no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - serviços aos Usuários/Pratos de Atendimento, item 13 - Prato de Atendimento aos Usuários, letra II - Serviços Opcionais (condicionais à aceitação do consumidor), em que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527994.

Art. 6º - Determinar que a SECTEX remeta as cópias da ocorrência 527994, bem assim dos documentos de fls. 52754 para os autos de nº E-12/020.327/2012, conforme fundamentação constante no voto.

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 Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528010.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0013% (treze milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528443.

Art. 9º - Determinar que a CEG preste, imediatamente, o serviço previsto no Anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão, solicitado na reclamação autuada sob o nº 528403, sob pena de responsabilidade de descumprimento.

Art. 10 - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em razão dos fatos apurados na ocorrência 529108.



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

527822, 527994, 528010, 528483, 529108 e 528420, abertas nesta Ouvidoria, nas quais a Concessionária levou mais de 30 dias sem apresentar resposta às indagações formuladas por esta Agência.

Preliminarmente, a Concessionária aborda a tempestividade da peça recursal uma vez que a Deliberação foi publicada em 15/03/2013, findado-se o prazo para Recurso em 27/03/2013, data em que foi encaminhado por meio eletrônico. A via física foi apresentada no dia 01/04/2013.

No mérito, após fazer breve síntese dos fatos, alegou a ausência de razoabilidade na aplicação das penalidades de multa em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria. A Concessionária entende que adotou postura diligente para atendimento dos questionamentos e que tal é ratificada pelo dado de que, no mês de dezembro de 2012 até o presente momento, nenhuma Ocorrência aberta ficou sem resposta. Assim, a sanção não se revestiu de caráter punitivo-pedagógico pois, *"antes mesmo da aplicação de tal penalidade, a CEG já havia aprimorado sem procedimento de resposta à Ouvidoria"*. Logo, no máximo, poderia ter sido aplicada advertência.

A Concessionária ressaltou a pronta solução de todas as Ocorrências por ter realizado o atendimento de todos os clientes e que, *"desta forma, é cabível entender que a finalidade do presente processo encontra-se extinguida uma vez que o interesse público foi atendido."*

Art. 11 - 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 Dez do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSACD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528420.

Art. 12 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Clínicas Técnicas CAENE e CAPEL, a lavatura dos correspondentes Atos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSACD nº. 001, de 04/09/2007.

Art. 13 - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013.

JOSÉ ISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro-Presidente, LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MÓACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro, RICKSELYET BRASIL FONSECA - Conselheiro-Relator, SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro



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

Trouxe, também, seu entendimento quanto à 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 que, dentro do universo de clientes atendidos pela Concessionária, foram relatados, por esta Agência, poucos casos em que os clientes se mostraram insatisfeitos no presente processo.

A Concessionária salientou que deveria ser adotado procedimento de análise global e não pontual das ocorrências e que as mesmas deveriam ser objeto de procedimento prévio, sem caráter sancionatório, com o objetivo de atender, primeiramente, o interesse do cliente.

Abordou, ainda, Certificação ISO 9001 que detém em razão da exigência constante do Contrato de Concessão. *"A referida certificação estipula metas de qualidade 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. A Concessionária é certificada anualmente o que demonstra o excelente índice de atendimento(...).* Assim, a CEG entende que essa Agência deverá considerar 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."

Ao final, requereu que seja dado provimento ao Recurso para anular as multas impostas pela Deliberação AGENERSA nº 1514/13.

Na Reunião Interna realizada em 08 de abril de 2013, o presente processo foi distribuído a minha relatoria e, por meio de minha assessoria, encaminhei à Procuradoria desta Agência para análise e manifestações.



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

O Órgão Jurídico, às fls. 201/205, entende pela tempestividade da peça e que a aplicação da penalidade de multa se deu de forma razoável em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria, pois todas as ocorrências permaneceram em trâmite por elevado lapso temporal sem que tenha sido fornecida resposta. Acrescentou que converter a penalidade em advertência estaria refletindo atuação desarmoniosa com o Princípio da Razoabilidade.

A seguir, ao analisar a aplicação do Princípio da Insignificância decorrente da alegação da Concessionária de que atendeu todos os clientes e que assim, foi escurida a finalidade do presente, ressaltou que não assiste razão à Recorrente pois tal princípio incide no campo do Direito Penal, levado em consideração nos crimes contra o patrimônio. Desta forma, seu foco não é a pena pecuniária e sim as privativas de liberdade e restritivas de direito.

No tocante à Certificação ISO 9001, salientou que esta Autarquia *"não pode 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 Motivação. Em outras palavras, a Concessionária inadimpliu o Contrato de Concessão, contrato este que, inclusive, prevê penalidade para tal conduta e sendo prerrogativa da AGENERSA fiscalizar o Instrumento, não há outra conduta a ser praticada, senão a de penalizar, quando verificado um ou mais descumprimentos contratuais."*

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 072 de 17 de maio de 2013, concedi prazo para que a Concessionária apresente suas Razões Finais.

É o relatório.

Luigi Troisi
Conselheiro Relator



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

Processo nº: E-12/020.316/2012
Data de intimação: 31/05/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta - período entre 01 a 31/03/2012.
Sessão Regulatória: 28 de maio de 2013

VOTO

Trata-se da análise de Recurso, às fls. 169/177, protocolizado em face da Deliberação AGENERSA nº 1514 de 26 de fevereiro de 2013¹, tendo em vista as Ocorrências nº 527744,

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1514

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS CEG COM MAIS DE 30 DIAS SEM RESPOSTA - PERÍODO ENTRE 01 E 31/03/2012. 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 E-12/020.316/2012, 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 Dez 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 em todas as ocorrências objeto do presente feito.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527744.

Art. 3º - 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 Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527822.

Art. 4º - Determinar à Concessionária CEG que, com relação à ocorrência 527822, preste, imediatamente, o serviço de assistência técnica descrito no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - serviços aos Usuários/Pratos de Atendimento, item 13 - Prato de Atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a solicitação do consumidor), eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527994.

Art. 6º - Determinar que a SECIX remeta as cópias da ocorrência 527994, bem assim dos documentos de fls. 52/54 para os autos de nº E-12/020.327/2012, conforme fundamentação constante no voto.

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 Dez 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 apurados na ocorrência 528010.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0013% (treze milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528483.

Art. 9º - Determinar que a CEG preste, imediatamente, o serviço previsto no Anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão, solicitado na reclamação atuada sob o nº. 528483, sob pena de incidência de descumprimento.

Art. 10 - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em razão dos fatos apurados na ocorrência 529108.



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

527822, 527994, 528010, 528483, 529108 e 528420, abertas nesta Ouvidoria, nas quais a Concessionária levou mais de 30 dias sem apresentar resposta às indagações formuladas por esta Agência.

Verifico que a Deliberação recorrida foi publicada em 15/03/2013, findando-se o prazo para interposição do recurso em 27/03/2013, data em que foi encaminhado por meio eletrônico. A via física foi apresentada no dia 01/04/2013. Assim, tendo em vista a observância ao que dispõe a Portaria AGENERSA nº 093/2009, de 15 de junho de 2009, mais especificamente o art. 14, caput e §1º, concluo pela sua tempestividade.

No mérito, no que se refere ao argumento de ausência de razoabilidade na aplicação das penalidades de multa em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria, esse não merece prosperar. Restou comprovado que ocorreram descumprimentos dos prazos fixados na Instrução Normativa nº 019/2011 nas sete Ocorrências tratadas no presente regulatório. Assim, a sanção englobou todos os casos, razão pela qual mostra-se razoável e proporcional.

Quanto à solução de todas as Ocorrências alegada pela Concessionária, ressalto que, ainda que tenham sido resolvidas, houve descumprimento aos dispositivos do Contrato de Concessão o que ensejou a aplicação das penalidades por este Conselho Diretor. E tal fato não pode ser ignorado por esta Agência.

Art. 11 - 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 Dez do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSACD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528420.

Art. 12 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavatura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSACD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 13 - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013

ROSE BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro-Presidente; LUIZ EDUARDO TROISI - Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRANIL FONSECA - Conselheiro-Párea; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro



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

No tocante à possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância, ressalto que este Conselho Diretor já firmou entendimento no sentido de ser uma construção do Direito Penal, levado em consideração nos crimes contra o patrimônio, não sendo cabível na esfera regulatória. Acrescento que os princípios aplicáveis aos processos administrativos são aqueles que encontram-se alinhados no art. 2º da Lei 9784/99, bem como na Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão.

Acerca da Certificação ISO 9001 que a Concessionária detém, saliento que o Conselho Diretor desta Agência também firmou entendimento sobre o tema, onde reconhece a importância da Certificação de Qualidade mencionada, entretanto esse fato não impede a atuação regulatória deste Órgão Regulador, tendo em vista sua competência ser contratualmente pactuada e legalmente prevista. Assim, incapaz de impedir a penalização diante do descumprimento de uma norma pre-estabelecida da qual a Delegatária tem ciência.

A respeito do argumento de aplicação das metas de qualidade previstas no Contrato de Concessão, ressalto que 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.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1514 de 26 de fevereiro de 2013 porque tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.

Luigi Troisi
Conselheiro Relator



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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1623
DE 28 DE MAIO DE 2013**

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta - período entre 01 a 31/03/2012.

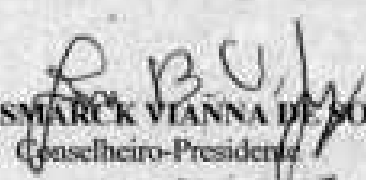
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.316/2012, por unanimidade,

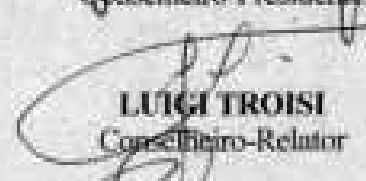
DELIBERA:

Art.1º - Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1514 de 26 de fevereiro de 2013 porque tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

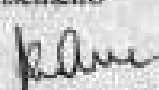
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro