



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-12/020.532/2011
Data de autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na Ouvidoria AGENERSA com mais de 30 dias.
Ocorrência nº 525453
Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto contra a Deliberação AGENERSA nº 1557 de 25 de março de 2013¹. O Regulatório foi instaurado para apurar irregularidade por parte da Concessionária CEG referentes à Ocorrência nº 525453.

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1557 DE 25 DE MARÇO DE 2013
CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 525453.

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-12/020.532/2011, 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 IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos 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. 18, I, todos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro-Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro-Relator; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; 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

Insta instruir que trata de pedido de mudança de ramal feita pela Sra. Jessica Carvalho Pombo, tendo o primeiro contato com a Concessionária sido feito em junho de 2011, visando transferir o medidor de dentro da casa para fora do muro. Foi feita uma primeira visita técnica e apresentado um Orçamento de R\$ 2.000,00. Entretanto, em momento algum foram prestadas informações claras à cliente quanto ao fato de que a parte da obra referente às instalações internas deveriam ser feitas pela própria cliente. Em contato telefônico com a cliente em 28/01/13, a CAENE apura que a mesma desistiu de executar o serviço e pôs o imóvel à venda.

Cabe ainda esclarecer que a Ouvidoria da AGENERSA abriu a ocorrência em 04/10/11 e como não foi respondida pela Delegatária enviou nova correspondência em 22/11/11, sendo que até 28/12/11 ainda não tinha recebido qualquer informação por parte da CEG quanto a esta ocorrência.

Preliminarmente a Concessionária CEG sustenta a tempestividade da peça recursal, protocolizada nesta Agência em 24/04/2013, já que a Deliberação combatida foi publicada no Diário Oficial em 12/04/2013.

Após breve relato dos fatos, quanto ao mérito alega que “em nenhum momento esteve em mora para com suas obrigações, pelo contrário, mobilizou-se no sentido de atender ao requerido, tendo sua conduta pautada na mais absoluta boa-fé²”. Afirma ser a penalidade de multa “demasiado excessiva e desproporcional”. Considera ser aplicável no presente caso o Princípio da Insignificância. Entende que “falta à Ouvidoria desta Agência competência para a apuração de descumprimento de prazo contratual”. Recorda sua certificação pela ISSO 9001, e sugere que o atendimento prestado ao cliente deva ser analisado de forma global e por fim requer que seja dado provimento ao presente recurso, anulando-se as multas impostas pela Deliberação 1557/2013.

² Fls. 105



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

Em seu Parecer quanto ao inteiro teor do Recurso, a Procuradoria da AGENERSA ressalta que "a cliente por diversas vezes procurou a recorrente para realizar o serviço, sem êxito", que a cliente não obteve "em tempo hábil os esclarecimentos da recorrente de que as ramificações internas seriam de responsabilidade da proprietária", que a cliente "desistiu do serviço e vendeu o imóvel".³ Destaca ainda a falha da Concessionária em responder aos contatos feitos pela Ouvidoria da AGENERSA.

Em sede de Razões Finais reitera suas considerações anteriores, requerendo mais uma vez a anulação das multas aplicadas.

É o relatório


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

³ Fls. 114



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-12/020.532/2011
Data de autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na Ouvidoria AGENERSA com mais de 30 dias.
Ocorrência nº 525453
Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

VOTO

Trata-se de recurso interposto tempestivamente contra a Deliberação AGENERSA nº 1557 de 25 de março de 2013¹. O Processo foi instaurado com o objetivo de apurar irregularidade por parte da Concessionária CEG referente à prestação de atendimento à Sra. Jessica Carvalho Pombo.

Conforme relata a Ocorrência nº 525453 registrada na Ouvidoria deste Órgão Regulador, trata-se de pedido de mudança de ramal, cujo primeiro contato feito com a Concessionária data de junho de 2011.

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1557 DE 25 DE MARÇO DE 2013
CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 525453.

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-12/020.532/2011, 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 IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos 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. 18, I, todos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro-Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro-Relator; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; 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

Após haver tecido um breve relato dos fatos, alega a CEG, quanto ao mérito que “enviou esforços para atender os clientes, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes”². Julga que no presente caso deveria ser aplicado o Princípio da Insignificância. Reclama que falta à Ouvidoria da Agência a competência devida para a apuração de descumprimento de prazo contratual. Recorda sua certificação pela ISO 9001, e sugere que o atendimento prestado ao cliente deva ser analisado de forma global e por fim requer que seja dado provimento ao presente recurso, anulando-se as multas impostas pela Deliberação 1557/2013.

A Procuradoria da AGENERSA, ao se manifestar quanto ao inteiro teor do Recurso, ressalta as várias tentativas infrutíferas por parte da cliente em obter esclarecimentos por parte da Concessionária. Ressalta que o fato de a cliente haver desistido do serviço e vendido o imóvel “não afasta a responsabilidade da recorrente pelo descumprimento contratual verificado” e afirma que “não resta dúvida de que a recorrente orientou mal a cliente, originando vício na prestação do serviço adequado”.

Aponta, ainda, que nos autos fica clara a falha da Concessionária em responder aos contatos feitos pela Ouvidoria da AGENERSA. Instrui que “não é a Ouvidoria que verifica o descumprimento de prazo contratual. O Órgão faz parte, assim como outros, da composição da Autarquia Especial. No caso, sua atuação é eficaz do ponto de vista do diálogo com o cliente, trazendo subsídios à instrução processual, fazendo parte portanto da motivação dos atos processuais.”

Quanto ao emprego do Princípio da Insignificância *in casu*, já resta pacificado por este Conselho Diretor seu entendimento quanto à não-aplicabilidade, por ser esta uma construção do Direito Penal.

² Fls. 105



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

Corroboro com o Parecer do Órgão Jurídico bem como com o voto do ilustre relator, Conselheiro Moacyr Fonseca, que aplicou as penalidades dentro da Razoabilidade, levando em consideração os transtornos causados à cliente "revelando manifesto vício na prestação do serviço."³

Em vista do exposto, proponho ao Conselho Diretor:

- Conhecer do presente Recurso porquanto tempestivo, para no mérito negar-lhe provimento, mantendo na íntegra a Deliberação AGENERSA 1557/2013

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

³ Fls 96



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.532/2011

Data 10 / 11 / 2011 Fls.: 128

Rubrica: EP

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1653
DE 25 DE JUNHO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG – REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA
Nº 525453**

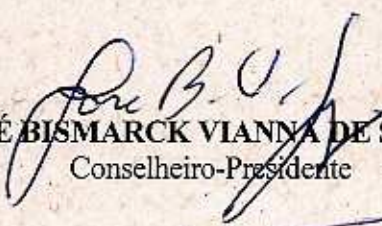
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.532/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

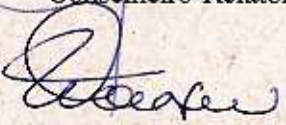
Art. 1º - Conhecer do Recurso porquanto tempestivo, para no mérito negar-lhe provimento, mantendo na íntegra a Deliberação AGENERSA 1557/2013.

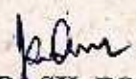
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de junho 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