



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-12/020.440/2012
Autuação: 30/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -
Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás.
Ocorrência 530386.
Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 27/03/13, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 1503¹ de 26/02/13, devidamente publicada no Diário Oficial em 15/03/13.

Cabe informar que este Regulatório foi instaurado, em 30/07/12, em razão da CI OUVID nº. 121/2012, e tem como objetivo analisar o conteúdo da reclamação realizada, em 04/06/12, pelo cliente Rafael Laplace de Andrade à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 530386), na qual se queixa da demora na ligação de gás solicitada em Maio/2012. Conforme restou comprovado nos autos o gás foi liberado para o cliente em 16/06/12.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1503

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 530386.

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-12/020.440/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência nº. 530386, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência nº. 530386.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente- Relator; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro;
MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; **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 MOACYR ALMEIDA FONSECA

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 27/03/13, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade, considerando que "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 77 do Regimento Interno, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso".

Acrescenta que "(...) o prazo de 10 dias para interposição de Recurso iniciou-se em 18 de março de 2013, e terá seu término em 27 de março de 2013, uma vez que este é o primeiro dia útil subsequente", razão pela qual "(...) indiscutível a tempestividade do mesmo".

No mérito, apresenta a CEG uma breve síntese dos fatos, informando que "(...) Trata o presente regulatório de apuração da ocorrência nº 530386, que tem por objeto a reclamação de uma suposta demora na ligação de gás na residência do Sr. Rafael Laplace de Andrade. (...) Conforme consta nos autos, a equipe da Concessionária esteve no imóvel da cliente em 30/5/2012, e verificou a seguinte exigência: Percurso vertical da chaminé inferior a 35 cm" e "(...) Assim que a mesma foi sanada, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 16/6/2012".

Esclarece a Recorrente que "(...) a Concessionária envidou todos os esforços para atender o cliente, 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" e que "(...) no máximo, poderia ser aplicada penalidade de advertência no caso em comento, isso porque a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado e excessiva e desproporcional".

Entende, ainda, que "(...) no presente processo deve ser aplicado o princípio da insignificância. Tal princípio 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" e que "(...) Esse entendimento tem sido, inclusive, aplicado pelos Tribunais, conforme se denota na jurisprudência da 6ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ)".

Registra a Recorrente que "(...) Somente no caso da questão não ser solucionada, 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".

Assinala 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".

Em sua Conclusão, requer a Recorrente que seja dado provimento "(...) ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta na Deliberação AGENERSA n.º 1503/13, 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!"



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-12/020.440/2012
Data 30/07/12 Fls.: 73
Rubrica: *Rubrica*

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 359, de 08/04/2013, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

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

Às fls.63/67, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, destacando que "(...) Trata os autos de recurso tempestivamente impetrado pela Concessionária CEG, doravante chamada de recorrente, em face da Deliberação AGENERSA nº.1503/2013, de 26 de fevereiro de 2013.

Acrescenta a Procuradoria que "(...) O princípio da insignificância adotado em nosso direito penal, não é aplicável ao caso apresentado, pois o mesmo não permite vincular a insignificância de um comportamento, meramente ao resultado que seu autor obteve, como também que, em face de delitos menos graves já existem inúmeros instrumentos legais aplicáveis, a partir do que não seria necessária uma resposta excessiva ao fato, mas ao mesmo tempo não se descriminalizaria totalmente a conduta".

Prossegue aduzindo que "(...) os princípios aplicáveis aos processos administrativos se encontram alinhados no art. 2º da Lei nº 9.784/99, dentre os quais não figura o da insignificância, tornando temerária sua aplicação por parte da Administração Pública, pela manifesta ausência de parâmetros legais o que, além de insegurança jurídica, podem gerar expectativa de impunidade, fator que certamente seria nocivo para a prestação de serviço adequado. (...) E face ao entendimento suso, que demonstra a falta de amparo legal, é que não se pode aplicar o princípio da Insignificância na Administração Pública".

Quanto ao princípio da razoabilidade e da proporcionalidade Assevera a Procuradoria que "(...) A AGENERSA tem critérios objetivos que visem regulamentar a aplicação de penalidades em face de seus regulados. (...) Não é tarde lembrar que, o Contrato de Concessão em sua Cláusula Dez disciplina com clareza as penalidades aplicáveis à Concessionária CEG. Dentre elas, se insere a penalidade de multa, objeto, da deliberação guerreada".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) A penalidade aplicada à Concessionária foi praticada de acordo com o instrumento concessivo, de forma criteriosa, observando o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor da Agência Reguladora, segundo a Lei 4556/2005. (...) Ademais, houve sim comprovação da culpabilidade da Concessionária, de acordo com o estabelecido nos autos".

Por fim, conclui que "(...) Solidarizamos com a perspectiva da certificação pela ISO 9001 em favor da recorrente, mas não há como a recorrida abrir mão de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e regulação dos entes regulados, Lei nº 4556/05, que são feitas de maneira criteriosa, dentro da legislação em vigor e obedecendo os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e da motivação" e "(...) entendemos que a Deliberação AGENERSA nº. 1503/2013, de 26 de fevereiro de 2013, deva ser mantida "in totum".



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-12/020.440/2012
Data 30/07/12 Fls.: 74
Rubrica: *[assinatura]*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 51/13, em 03/05/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 51/13, de 03/05/13, a Concessionária, em 03/05/13, apresentou suas razões finais (DIJUR-E-698/2013), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso.

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

Processo nº.: E-12/020.440/2012
Autuação: 30/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -
Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás.
Ocorrência 530386.
Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 27/03/13, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 1503¹ de 26/02/13, devidamente publicada no Diário Oficial em 15/03/13, que aplicou a penalidade de advertência e multa no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração), devido aos fatos apurados no presente processo.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que este Regulatório foi instaurado tendo em vista a reclamação realizada pelo cliente à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 530386), na qual se queixa da demora da Companhia na ligação de gás solicitada em maio/2012. Conforme restou comprovado nos autos o gás foi liberado para o cliente em 16/06/12.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1503

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 530386.

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-12/020.440/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência nº. 530386, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência nº. 530386.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente- Relator; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA**, Conselheiro; **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 MOACYR ALMEIDA FONSECA

Não conformada com a referida Deliberação, sustenta a Recorrente, preliminarmente, a tempestividade de sua peça e, no mérito, apresenta um breve resumo dos fatos, esclarecendo que a Concessionária atendeu a solicitação da cliente de forma satisfatória e dentro do prazo razoável para análise das áreas competentes. Por isso, entende não merecer a aplicação de penalidade, uma vez que a finalidade do presente regulatório se encontra exaurida e o interesse público foi atendido.

Postula a 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.

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

Conforme voto do Conselheiro-Relator, ao qual me filio, restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em destaque, pois, em nenhum momento a Concessionária se justifica da demora para atender a cliente, apesar das oportunidades concedidas ao longo da instrução processual.

Restou claro nos autos que o prazo para realização da religação de gás na residência da cliente foi ultrapassado, considerando que o prazo é de 24 (vinte e quatro) horas, ao passo que a espera para sua conclusão foi de no mínimo 16 (dezesesseis) dias, tendo em vista o primeiro contato havido pelo cliente com a Concessionária em maio de 2012.

Desta forma, 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 - A² do Contrato de Concessão.

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.

[Assinatura]

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

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/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

Em relação à alegação da Concessionária de que não foram observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sua afirmação não apresenta sustentação, visto que a multa aplicada guarda coerência com os dispositivos da Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

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.

Finalizando, entendo que a aplicação da penalidade pelo Conselho-Diretor está em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. Desta forma e, não reconhecendo nenhum amparo legal nem contratual nos argumentos trazidos pela Concessionária para a reforma da deliberação recorrida, sugiro ao Conselho-Diretor desta Agência:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1503/2013.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1656
DE 25 DE JUNHO DE 2013.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA -
PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE
LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 530386.**

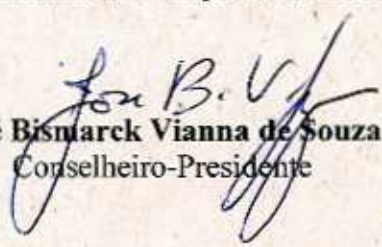
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso
de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório
nº E-12/020.440/2012, por unanimidade,**

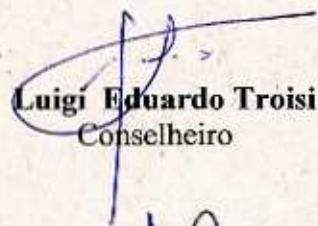
DELIBERA:

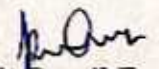
**Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo,
para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1503/2013.**

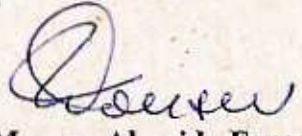
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro