



Serviço de Atendimento ao Cidadão

E-12/020.360 / 2012

27.06.2012 Fls.: 122

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-12/020.360/2012  
Data de autuação: 27/06/2012  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrências Ouvidoria nº 529628, 529622, 529629, 529909 e 529706.

Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

RELATÓRIO

Trata-se da análise de Recurso, às fls. 93/102, protocolizado em face da Deliberação AGENERSA nº 1605 de 30 de abril de 2013<sup>1</sup>, tendo em vista as Ocorrências nº 529628, 529622,

**<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1605**

**DE 30 DE ABRIL DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS OUVIDORIA 529628, 529622, 529629, 529909 E 529706.**

**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-12/020.360/2012, por unanimidade, **DELIBERA**:

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529628.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529622.

**Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529629.

**Art. 4º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529909.

**Art. 5º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529706.



Serviço Público Estadual

Processo: E-12/020.360 / 2012

Data: 27 / 06 / 2012 Fls.: 123

Rubrica: ASB

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

529629, 529909 e 529706, abertas na Ouvidoria desta Agência, nas quais a Concessionária levou mais de 30 dias sem apresentar resposta às indagações formuladas pelo referido Órgão.

Preliminarmente, a Concessionária aborda a tempestividade da peça recursal uma vez que a Deliberação foi publicada em 16/05/2013, findado-se o prazo para Recurso em 27/05/2013, data em que foi protocolizado.

No mérito, após fazer breve síntese dos fatos, alegou o descabimento das cinco multas aplicadas por se tratar de caso ínfimo diante da base de clientes atendidos pela CEG.

Trouxe 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*.

**Art. 6º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 7º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

**Art. 8º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 9º** - Determinar que a Concessionária CEG comprove, em até 20 (vinte) dias, de forma satisfatória junto à CAENE, a exaustão de suas providências buscando solucionar os danos causados ao cliente, Sr. Ângelo da Silveira Buss (ocorrência 529628).

**Art. 10º** - 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,  
MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro-Relator, ROOSEVELT BRASIL FONSECA  
Conselheiro, SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro



Luan

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

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 cunho sancionatório, com o objetivo de atender, primeiramente, o interesse do cliente

Ressaltou, 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 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."*

A Concessionária abordou a existência de controvérsia acerca da obrigação imposta no art. 9º da Deliberação nº 1605/2013 de que a CEG comprove a exaustão das tentativas de contato com o cliente, visando possibilitar a reparação dos supostos danos de sua responsabilidade. A Concessionária alega que o cliente não comprovou que tais danos foram decorrentes da conduta da equipe a serviço da Concessionária, além da inércia do cliente que, após suscitar a incidência do dano pendente de reparação, não mais contactou a Concessionária e nem a Agência.

Reportou-se ao parecer da Câmara Técnica em que essa relata sua tentativa frustrada de contato com o cliente e que, por essa razão, entende que foram exauridas as tentativas de contato com o cliente.

Ao final, requereu que seja declarado inexigível o seu cumprimento e/ou anulada a obrigação constante do art. 9º e que o Recurso seja conhecido e lhe seja dado provimento para declarar nulas as multas impostas pelos arts. 1º, 2º, 3º, 4º e 5º da Deliberação AGENERSA nº 1605/2013.



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

Na Reunião Interna realizada em 28 de maio 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.

O Órgão Jurídico, às fls. 106/110, entende pela tempestividade da peça e que o atraso no atendimento pela Concessionária causou transtornos aos clientes que, em momento algum, foram justificados, além de não ter atendido à Ouvidoria em tempo hábil.

Identificou o descumprimento ao Princípio da Prestação do Serviço Adequado e, quanto ao princípio da Insignificância, esse é adotado no Direito Penal, não sendo aplicável ao caso em tela.

No que se refere à proposição de reunir casos semelhantes num único processo, a Procuradoria encara como sugestão uma vez que esta Agência tem a competência de conduzir seus processos e o respeito ao Princípio do Devido Processo Legal.

A respeito da Certificação ISO 9001, a Procuradoria entende que não há como esta Agência abrir mão de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e regulação de seus regulados. Que são feitas de forma criteriosa, observando a legislação em vigor e os Princípios da Razoabilidade, Proporcionalidade e da Motivação.

Quanto à obrigação contida no art. 9º da Deliberação, o órgão Jurídico entende que deve ser cumprida pela Concessionária.

Em suas razões finais, a Concessionária reiterou todos os seus argumentos já constates dos autos. Frisou sua irrisignação quanto à obrigação de fazer disposta no art. 9º da Deliberação por ter tentado contato com o cliente por diversas vezes sem lograr êxito. Entende que dispensou tratamento diligente e que se mostra desarrazada a exigência de mobilização de equipe *ad eternum* à disposição do cliente. Ao final, requereu a anulação da referida obrigação e/ou que seja



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.360 / 2012

Data 27 / 06 / 2012 Fls.: 126

Rubrica: *Luigi*

**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**

---

declarado inexigível seu cumprimento. Na hipótese de ser indeferido, que seja dado provimento declaratório do efetivo cumprimento do art. 9º da Deliberação AGENERSA nº 1605/2013.

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-12/020.360/2012  
Data de autuação: 27/06/2012  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrências Ouvidoria nº 529628, 529622, 529629, 529909 e 529706.

Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

VOTO

Trata-se da análise de Recurso, às fls. 93/102, protocolizado em face da Deliberação AGENERSA nº 1605 de 30 de abril de 2013<sup>1</sup>, tendo em vista as Ocorrências nº 529628, 529622,

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1605**

**DE 30 DE ABRIL DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS OUVIDORIA 529628, 529622, 529629, 529909 E 529706.**

**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-12/020.360/2012, por unanimidade, **DELIBERA**:

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529628.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529622.

**Art.3º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529629.

**Art. 4º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529909.

**Art. 5º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 529706.



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

529629, 529909 e 529706, abertas na Ouvidoria desta Agência, nas quais a Concessionária levou mais de 30 dias sem apresentar resposta às indagações formuladas pelo referido Órgão.

Verifico que a Deliberação recorrida foi publicada em 16/05/2013, findando-se o prazo para interposição do recurso em 27/05/2013, data em que foi protocolizado. Assim, concluo pela sua tempestividade.

No mérito, a Concessionária aborda a possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância. Incabível este argumento por ser uma construção do Direito Penal, levado em consideração nos crimes contra o patrimônio. Acrescento que os princípios aplicáveis aos processos administrativos são aqueles que encontram-se alinhados no art. 2º da Lei 9784/99, dentre os quais não se verifica o em análise.

Quanto ao argumento de que se trata de caso ínfimo diante do total de clientes atendidos pela Delegatária, saliento que a conduta da Concessionária, nas Ocorrências, infringiu normas legais e contratuais não podendo tal ser desconsiderado por este Ente Regulador.

**Art. 6º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 7º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

**Art. 8º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 9º** - Determinar que a Concessionária CEG comprove, em até 20 (vinte) dias, de forma satisfatória junto à CAENE, a exaustão de suas providências buscando solucionar os danos causados ao cliente, Sr. Ângelo da Silveira Buss (ocorrência 529628).

**Art. 10º** - 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,  
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

Serviço Público Estadual  
Data: 27/06/2012  
Rubrica: AMW  
E-12/020.360/2012  
Fls.: 129

A respeito do entendimento da Concessionária de que seja feita análise global e não pontual das ocorrências, entendo que esse deva ser encarado como sugestão, conforme parecer da Procuradoria desta Agência. Esta Autarquia possui competência para conduzir processos observando os Princípios do Devido Processo Legal, do Contraditório e da Ampla Defesa, além do dever de zelar pelo cumprimento do Instrumento Concessivo e da legislação relativos à sua esfera de atuação, na medida que tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos.

Em relação à Certificação ISO 9001 que detém, ressalto que esta Agência Reguladora, através de entendimento firmado por este Conselho Diretor, reconhece a importância da certificação de qualidade que detém a Concessionária, porém, este fato não pode inibir sua atuação regulatória contratualmente prevista, além de não ser capaz de impedir a penalização diante do descumprimento de uma norma pré-estabelecida da qual a Delegatária tem ciência.

No que tange ao 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 Terceiras 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.

Já, no que se refere à obrigação imposta no art. 9º da Deliberação nº 1605/2013, ressalto que essa decorre da postura inerte relatada pelo usuário por parte da Concessionária em esclarecer e/ou solucionar os danos decorrentes da intervenção. Para tanto, o Conselho Diretor deliberou para que a CEG comprove a exaustão das tentativas de contato com o cliente, o que friso, não se restringe ao contato telefônico. Portanto, entendo que a mesma deve ser mantida.



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

---

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 1605 de 30 de abril 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 1695  
DE 31 DE JULHO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIAS OUVIDORIA Nº  
529628, 529622, 529629, 529909 E 529706.**

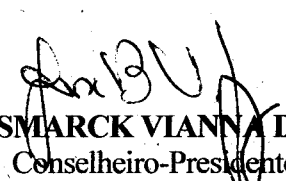
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.360/2012, por unanimidade,

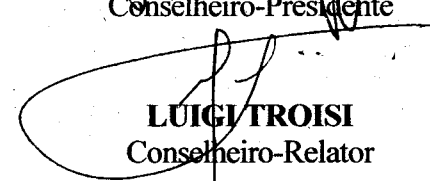
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 1605 de 30 de abril de 2013 porque tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

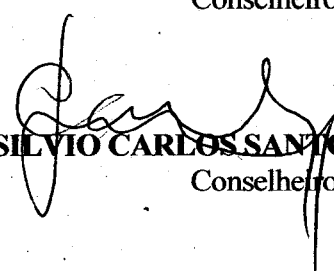
**Art. 2º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2013

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro-Presidente

  
**LUIGI TROISI**  
Conselheiro-Relator

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**  
Conselheiro

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro