



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº: E-12/020.381/2012
Autuação: 03/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da
AGENERSA (529956, 530314, 530596,
530662)- Demora na ligação de gás
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1575/2013².

¹ Protocolado em 28/05/2013, depois de enviado por e-mail em 27/05/2013.

² AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1575

DE 30 DE ABRIL DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA (529956, 530314, 530596, 530662) - DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS.

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-12/020.381/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, pelo descumprimento ao Anexo II, Parte 2, item 13-A (corte/religação) e Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, da seguinte forma:

I) Em relação à Ocorrência nº 529956, aplicar multa 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;

II) Em relação à Ocorrência nº 530314, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

• Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2012
Data 03/07/2012 Fts.: 99
Rubrica ORB

Em sua peça recursal a Concessionária alega, em preliminar, a tempestividade do recurso, "*considerando-se que a Deliberação AGENERSA nº 1575/2013 foi publicada no Órgão Oficial no dia 16 de maio de 2013*", seu prazo de 10 (dez) dias transcorreu até 26/05/2013 (domingo) e venceu em 27/05/2013.

No mérito, faz breve síntese dos fatos, argumentando que nas ocorrências dos autos "*(...) os clientes foram devidamente atendidos*" e que, em suma, a Concessionária não atuou em desconformidade ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes, razão pela qual entende, como medida razoável, "*(...) a revisão da penalidade de multa aplicada, com o consequente arquivamento do processo.*"

III) Em relação à Ocorrência nº 330596, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

IV) Em relação à Ocorrência nº 330662, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos 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, em relação à Ocorrência nº 529956, 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. 001/2007 e/ Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, 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, 30 de Abril 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 ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2012
Data 03/09/2012 às 9:55
Rubrica: ORB

Pondera, em suas razões recursais, que nos presentes autos deveria ser observado o princípio da insignificância, "(...) já que a lesão foi irrelevante - mormente se considerado o ínfimo lapso temporal que o cliente teve que esperar para ser atendido."

Sustenta que tal fato se justifica porque "(...) a Concessionária deve ser certificada pela ISO 9001" e "referida certificação estipula metas de qualidade e metodologias, com padrões internacionais (...)", que "(...) não correspondem a 100% de êxito (...)"; admitindo, pois, "(...) margem de erro, com base no princípio da razoabilidade."

Argumenta a Delegatária, ainda, que a certificação anual demonstra o excelente índice de atendimento prestado aos clientes da CEG, "(...) analisando-se o atendimento prestado de forma global e não pontualmente, como vem sendo feito por essa Agência, como no caso do procedimento em tela", bem assim que a "(...) 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."

Alega, a esse respeito, "(...) que a penalização em casos individuais como o que ora se analisa, não traduzem as melhores práticas de regulação, devendo, no máximo, ser feita a regulação por níveis de serviço, em consonância com a certificação exigida no Contrato de Concessão (ISO 9001)", afirmando que tal metodologia encontra respaldo no Contrato de Concessão da CEG e já é utilizada em outras Agências Reguladoras, não se tratando de "(...) inovação no ambiente regulatório (...)".

Por fim, requer a Recorrente o provimento do presente Recurso, "(...) anulando-se a multa imposta na Deliberação nº 1575/2013, de 30 de abril de 2013, em observância às metas de qualidade e ao princípio da razoabilidade (...)".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2012
Data 03/09/2012
Rubrica ORB

À fl. 78 consta a cópia da Resolução do Conselho - Diretor nº 367, de 28/05/2013, indicando a distribuição do Recurso para a minha relatoria e, recebidos os autos neste Gabinete em 07/06/2013, minha assessoria, na mesma data, encaminhou o feito à Procuradoria.

O parecer jurídico de fls. 81/84 certifica, inicialmente, a tempestividade do Recurso, "(...) considerando o recebimento por meio eletrônico em 27/05/2013, bem como a protocolização da presente peça recursal de forma física em 28/05/2013, na forma da Lei nº. 9.800/1999 (...)".

No mérito, analisa o suposto descabimento da aplicação das penalidades de multa sob os aspectos do princípio da insignificância e da certificação ISO 9001.

Entende a Procuradoria, nesses pontos, que o princípio supramencionado não figura entre os princípios administrativos elencados na Lei 5427/2009 e que tal postulado incide no campo do Direito Penal, sendo o seu foco principal não a pena pecuniária, mas as restritivas de direito e privativas de liberdade, o que, portanto, "(...) não se coaduna com o fim almejado pela Concessionária recorrente."

Quanto à certificação da Concessionária, a Procuradoria afirma que não obstante tal situação, "(...) a AGENERSA não pode abrir mão de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e regulação dos regulados, que são feitas de maneira criteriosa, dentro da legislação em vigor e obedecendo os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e motivação.". Aduz o jurídico que, "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.

No que tange à suposta falta de razoabilidade na aplicação das penalidades, a Procuradoria entende "(...) que acatar o pleito recursal para anular as penalidades é



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2012
Data 03/07/2012 fls.: 97
Rubrica: ORB

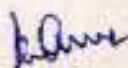
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

atuar em desarmonia com o princípio da razoabilidade (...)”, uma vez que, em 03 (três) ocorrências, os usuários foram atendidos em 23 (vinte e três), 26 (vinte e seis) e 43 (quarenta e três) dias, sendo que “(...) o usuário que teve seu pedido de fornecimento de gás atendido de forma mais rápida, esperou por 9 (nove) dias.”.

Conclui a Procuradoria opinando pelo conhecimento e não provimento do Recurso, mantendo-se *in totum* a Deliberação recorrida.

Por meio da DIJUR - E - 1149/2013 a CEG apresenta razões finais para reiterar sua peça recursal e requerer o conhecimento do Recurso, com a anulação das “(...) multas aplicadas no art. 1º da Deliberação 1575/2013.”. Superado esse pedido, a Concessionária requer a substituição da multa aplicada pela sanção de advertência ou a redução dos “(...) valores de penalidade para o percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) por guardar coerência com a atual dosimetria adotada por esse respeitável Conselho Diretor.”.

É o relatório.


Roosevelt Brasil 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 ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2012
Data 03/07/12 Cts.: 96
Rubrica: 10

Processo nº: E-12/020.381/2012
Autuação: 03/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da
AGENERSA (529956, 530314, 530596,
530662)- Demora na ligação de gás
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

VOTO

Trata-se de analisar o Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1575/2013².

¹ Protocolado em 28/05/2013, depois de enviado por e-mail em 27/05/2013.

² AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1575

DE 30 DE ABRIL DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA (529956, 530314, 530596, 530662) - DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS.

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-12/020.381/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, pelo descumprimento ao Anexo II, Parte 2, item 13-A (corte/religação) e Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, da seguinte forma:

I) Em relação à Ocorrência nº 529956, aplicar multa 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;

II) Em relação à Ocorrência nº 530314, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Preliminarmente, registro a tempestividade da peça recursal, porquanto protocolada dentro do prazo regimental. Nesse sentido é o parecer da Procuradoria da AGENERSA, *in verbis*:

"(...) considerando o recebimento por meio eletrônico em 27/05/2013, bem como a protocolização da presente peça recursal de forma física em 28/05/2013, na forma da Lei nº. 9800/1999, a mesma encontra-se amparada pela tempestividade."

III) Em relação à Ocorrência nº 330596, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

IV) Em relação à Ocorrência nº 330662, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos 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, em relação à Ocorrência nº 529956, 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. 001/2007 e/c Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, 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, 30 de Abril 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 ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2012
Data 03/07/12 Fols.: 100
Rubrica

Em suas razões de Recurso, a Concessionária insurge-se contra as multas aplicadas pela decisão guerreada e requer a sua anulação.

Quanto a isso, entendo que os argumentos lançados pela Delegatária não afastam as penalidades pecuniárias impostas pela Deliberação recorrida, até porque a certificação ISO 9001 e os desdobramentos de sua aplicação, não impedem a fiscalização desta Autarquia, prevista na Lei 4556/05.

Nesse ponto é o parecer da Procuradoria:

"No que tange à certificação da Concessionária, esta Procuradoria, de forma reiterada, acrescenta que, em que pese tal situação, a AGENERSA não pode abrir mão de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e regulação dos regulados, que são feitas de maneira criteriosa, dentro da legislação em vigor e obedecendo os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e motivação."

Além disso, a afirmação de que a AGENERSA, para a avaliação do serviço, deveria considerar o cumprimento das metas estabelecidas no instrumento concessivo e, assim como fazem outras Agências Reguladoras, analisar, de forma global, os atendimentos prestados, "(...) em consonância com a certificação exigida no Contrato de Concessão (ISO 9001)", é argumento que deve ser rechaçado, porquanto a penalização individualizada das ocorrências é fundamentada na atual forma de apuração das metas previstas no Contrato de Concessão, ou seja, avalia-se, caso a caso, as falhas na prestação do serviço público relatadas nesta AGENERSA, de forma a, com base no Poder de Polícia Regulatório, desestimular a impunidade.

Registre-se, nesse aspecto, que a penalização de casos individuais efetuada pela AGENERSA demonstra consonância com o princípio da eficiência, pois é de conhecimento da Delegatária que as reclamações registradas na Ouvidoria desta



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.381/2012
Data 03/07/12 Pág.: 101
Rubrica

Agências diminuíram consideravelmente, demonstrando que a punição das infrações contratuais vem cumprindo o seu fim, de caráter pedagógico - punitivo, cujo objetivo fundamental é a prestação de serviço público adequado. O mesmo não se pode dizer das Agências Reguladoras citadas pela CEG, que utilizam a análise das infrações contratuais de forma global, conforme pretendido pela Recorrente, pois vão no sentido contrário, tendo em vista que é de conhecimento público e notório a contínua insatisfação dos usuários na prestação dos serviços públicos de Telefonia e Energia Elétrica, com aumento nos índices de reclamações junto aos Órgãos de defesa do consumidor.

Ainda na tentativa de se furtar à aplicação da sanção, a Concessionária sustenta que, no presente caso, deve ser observado o princípio da insignificância. Ocorre que este Conselho - Diretor vem exaustivamente afastando sua incidência, motivo pelo qual corroboro com o parecer da Procuradoria da AGENERSA que, além de citar o art. 2º da Lei nº. 9.784/99 para ressaltar que no rol dos princípios administrativos elencados no referido dispositivo não está o da insignificância, justifica que tal postulado é construção do Direito Penal, tendo como foco as penas privativas de liberdade e restritivas de direito, o que não se coaduna com o fim almejado pela Concessionária recorrente.

Assim, verificando-se que a Concessionária atrasou respectivos 23 (vinte e três), 43 (quarenta e três), 26 (vinte e seis) e 09 (nove) dias no atendimento aos pleitos dos usuários, conforme relatado nas ocorrências 529956, 530314, 530596 e 530662, entendo adequadas e exigíveis as penalidades aplicadas, no quantum de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), para cada reclamação.

Posto isso, vislumbrando-se que a Delegatária não comprovou a ausência de responsabilidade no caso concreto, entendo deva ser confirmada a decisão recorrida, razão pela qual proponho ao Conselho - Diretor:



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº 1575/2013.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº

DE 31 DE JULHO DE 2013

Assinatura

Processo nº E-12/020.381/2012

Data 03/07/12

Assinatura

1696

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA (529956, 530314, 530596, 530662)- Demora na ligação de gás.

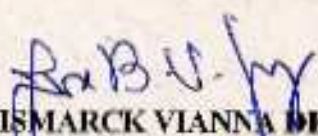
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/020.381/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 1575/2013.

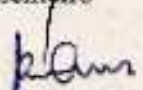
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator