



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-12/020.610/2012
Autuação: 10/10/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA - Prazo de atendimento de
solicitação de ligação de gás. Ocorrências
531738_532053
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1609/2013².

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. 1609 DE 30 DE ABRIL DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIAS 531738 - 532053.

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-12/020.610/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de 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, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 091/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 531738.

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 532053.



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

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, afirmando que o processo foi instaurado *"(...) em razão das ocorrências nºs. 531738 e 532053, abertas para tratar de reclamação de supostas demoras de atendimento a solicitações de ligação de gás"*, 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."*

Art. 3º - 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. 4º - 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. 5º - 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. 6º - 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

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.610/2012
Data 10/10/2012 Cls.: 35
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. 1609/2013, de 30 de abril de 2013, em observância às metas de qualidade e ao princípio da razoabilidade (...)".

À fl. 58 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



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

autos neste Gabinete em 07/06/2013, minha assessoria, na mesma data, encaminhou o feito à Procuradoria.

O parecer jurídico de fls. 61/64 certifica, inicialmente, a tempestividade do Recurso. No mérito, faz breve relatório e analisa que o Órgão Técnico da AGENERSA apontou para ambas as ocorrências "(...) o descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13-A - corte - religação, vistoria de instalações internas (...)", além da Cláusula primeira, § 3º, ambos do instrumento concessivo.

A Procuradoria vislumbra que, "(...) embora os problemas tenham sido solucionados, o foram com desgaste e demora no atendimento (...)", verifica, então, o descumprimento contratual e registra, ainda, a violação à Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011.

Quanto ao princípio da insignificância, expõe que tal postulado é uma construção do Direito Penal, "(...) geralmente levado em consideração nos crimes contra o patrimônio, que tem como ponto de partida a concepção de que a privação da liberdade e a restrição de direitos do indivíduo somente se justifica quando indispensável para assegurar a incolumidade de todos os bens jurídicos essenciais à sociedade em face de agressão que contenha ao menos um mínimo de lesividade" e orienta que "(...) o foco principal desse postulado de direito penal não é a pena pecuniária, mas sim as privativas de liberdade e restritivas de direito, o que não se coaduna com o fim almejado pela concessionária recorrente."

O jurídico destaca, ainda, com o intuito de explicar o postulado acima citado, decisão do STF, ressalta que no rol dos princípios elencados no art. 2º da Lei nº. 9.784/99 "(...) aplicáveis aos processos administrativos (...)", não está o da insignificância, "(...) tornando temerária sua aplicação por parte da Administração Pública (...)" pela, em síntese, "(...) ausência de parâmetros legais (...)", e conclui afirmando que não se pode aplicar tal princípio na Administração Pública.

A Procuradoria informa, outrossim, "(...) que a recorrida analisa criteriosamente todos os processos e nesse diapasão cumpre os preceitos da Lei nº.



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

4556, não cabendo, data vênia, a respeitável Concessionária recorrente querer modificar a prática adotada pela AGENERSA", lembra que esta Autarquia observa o devido processo legal e parabeniza a Concessionária pela certificação ISO 9001, mas dispõe que "(...) não há como a recorrida 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 da motivação."

Por fim, sugere a "(...) mantença in totum (...) da Deliberação recorrida e o não provimento do presente Recurso.

Por meio da DIJUR - E - 1126/2013 a CEG apresenta razões finais para reiterar os argumentos constantes em sua peça recursal e requerer, em suma, a reforma da Decisão guerreada, com a consequente anulação da "(...) multa aplicada pela Deliberação 1609/2013."

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

Processo nº:	E-12/020.610/2012
Autuação:	10/10/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Prazo de atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrências 531738_532053
Sessão Regulatória:	31 de julho de 2013

VOTO

Trata-se de analisar o Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1609/2013².

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. 1609 DE 30 DE ABRIL DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA. PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIAS 531738 - 532053.

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-12/020.610/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de 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, 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 531738.

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 532053.



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 e em observância à Lei 9.800 e à Portaria AGENERSA nº 93/99.

No mérito, a Delegatária requer o provimento do Recurso e a anulação de cada multa aplicada em razão dos fatos apurados nas ocorrências 531738 e 532053. Para tanto, apresenta fundamentos que, entendo, não devem prosperar.

Isso porque, ao compulsar os autos, verifica-se que restou evidenciada a demora no atendimento aos pleitos dos clientes relacionados nas ocorrências supramencionadas, porquanto descumprido, em ambas as reclamações, o Anexo II, Parte - 2, Item 13-A, relacionado ao corte/religação do fornecimento de gás.

Conforme observou o Ilmº. Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca no voto de fls. 43/45, *"(...) o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária,*

Art. 3º - 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. 4º - 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. 5º - 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. 6º - 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 ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.610 / 2012
Data 10 / 10 / 12 Págs.: 20
Rubrica

certamente, causou diversos transtornos aos clientes, revelando manifesto vício na prestação do serviço."

Dessa forma, sendo certo que a constatação do descumprimento do instrumento concessivo impõe a regulação e fiscalização desta Autarquia e, conforme estabelecido na Cláusula dez do Contrato de Concessão, enseja a aplicação de penalidades, seja na forma de advertência ou multa, cabíveis são as penas pecuniárias impostas nos percentuais de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) e 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), inclusive porque se afiguraram, na hipótese dos autos, proporcionais e razoáveis. Com efeito, dispondo do prazo de 24 horas para efetuar a religação do gás nas ocorrências 531738 e 532053, a Concessionária só o fez depois de, respectivamente, 41 (quarenta e um) e 23 (vinte e três) dias, não podendo ser afastada, frise-se, a penalização à Concessionária.

Até porque temas como certificação ISO 9001, pontualidade de situações com erro na prestação de serviço e cumprimento do interesse público pelo efetivo atendimento às solicitações dos clientes restam pacificados por este Colegiado, que entende que tais fatos não inibem o exercício desta Agência Reguladora, legalmente definido e contratualmente pactuado.

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.

Importante registrar, nesse aspecto, que a penalização de casos individuais efetuada pela AGENERSA demonstra consonância com o princípio da eficiência, pois



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-12/020.610/2012
Data 10/10/12
Folha: 81
Rubrica:

de conhecimento da Delegatária que as reclamações registradas na Ouvidoria desta Agência 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.

Do exposto, e verificando-se que a Concessionária não comprovou a ausência de responsabilidade no caso concreto, entendo deva ser confirmada a decisão recorrida, razão pela qual proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 1609/2013.

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

Órgão Público Estadual
Processo nº E-12/020.610/2012
Data 10/10/12 *chs.* 82
Rubrica 1698

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -
Prazo de atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrências 531738_532053.

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-12/020.610/2012, 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. 1609/2013.

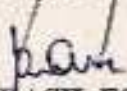
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

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