



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-12/003/101/2013
Data de autuação: 11/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - solicitação de
ligação de gás. Ocorrência 534331.

Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

RELATÓRIO

Trata-se da análise de Recurso interposto em face da Deliberação nº 1579 de 30 de abril de 2013¹ exarada no presente processo instaurado para tratar de reclamação da usuária, Sra. Monica de Oliveira Lanvillotti, residente no bairro Vila Isabel sobre demora na ligação de gás. A primeira solicitação foi feita em 12/11/2012, com 2 agendamentos não cumpridos alegados pela cliente. O fornecimento foi liberado em 04/12/2012.

Preliminarmente, a Concessionária abordou a tempestividade da peça uma vez que a Deliberação foi publicada em 16/05/2012, findando-se, assim, o prazo para interposição do Recurso em 27/05/2012, data em que foi protocolizado.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1579

DE 30 DE ABRIL DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA: 534331.

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-12/003/101/2013, 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, pela demora no atendimento ao cliente, 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 SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - 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.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/101 / 2013

Data 11 / 01 / 2013 Fls.: 69

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 fazer breve síntese dos fatos, a Concessionária trouxe o seu entendimento pela possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância ao caso em tela pois entende que *"a lesão foi irrelevante - mormente se considerado o ínfimo lapso temporal que o cliente teve que esperar para ser atendido."*

Acrescentou que a Concessionária é certificada anualmente pela ISO 9001 que define metas de qualidade e metodologias, com padrões internacionais, e que tais metas não correspondem a 100% de êxito, admitindo margem de erro. Por esta razão a análise do atendimento prestado a seus clientes deve ser feito de forma global e não pontual.

Requeru que a regulação seja feita por níveis de serviço em consonância com a certificação exigida pelo Contrato de Concessão e que a Agência considere o cumprimento das metas definidas pelo mesmo.

A Concessionária abordou ainda os Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade e concluiu não ser razoável que seja penalizada nos casos em que atendeu o cliente e quando eventual desvio da meta estipulada no Contrato foi ínfimo, não acarretando prejuízos ao cliente.

Ao final, requereu que seja dado provimento ao Recurso para anular a multa imposta pela Deliberação nº 1579/13.

Na Reunião Interna realizada em 28 de maio de 2013 o presente processo foi distribuído a minha relatoria e encaminhado à Procuradoria desta Agência por meio de minha assessoria.

A Procuradoria, em seu parecer de fls. 57/63, ressaltou o descumprimento do prazo de 72 horas previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A do Instrumento Concessivo e que o Princípio da Insignificância é adotado no Direito Penal e considerado nos crimes contra o patrimônio.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/101/2013
Data 11 / 01 / 2013 Ff/s.: 30

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CÍVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

VÁLE A EMENDA A CARMIN	
31	01 / 2013
Ana Beatriz Pa. Velazquez	Assistente
Carim	Assistente
8-AGENERSA	

No que se refere à Certificação ISO 9001, entende que a Agência não pode abdicar de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e na regulação de seus regulados.

Acrescentou que o Contrato de Concessão, em sua Cláusula Dez, disciplina com clareza as penalidades aplicáveis à Concessionária e que o mesmo prevê a imposição de sanção quando da violação de seus dispositivos. Ao final, reconheceu a proporcionalidade da penalidade uma vez que foi fixada dentro dos parâmetros contratuais.

Em razões finais, a Concessionária reiterou seus argumentos constantes do Recurso para que a decisão seja reformada e a multa, anulada.

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-12/003/101/2013
Data de autuação: 11/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - solicitação de ligação de gás. Ocorrência 534331.

Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

VOTO

Trata-se da análise de Recurso interposto em face da Deliberação nº 1579 de 30 de abril de 2013¹ exarada no presente processo instaurado para tratar de reclamação da usuária, Sra. Monica de Oliveira Lanvillotti, residente no bairro Vila Isabel sobre demora na ligação de gás. A primeira solicitação foi feita em 12/11/2012, com 2 agendamentos não cumpridos alegados pela cliente. O fornecimento foi liberado em 04/12/2012.

Quanto à tempestividade, destaco que a Deliberação foi publicada em 16/05/2012, findando-se, assim, o prazo para interposição do Recurso em 27/05/2012, data em que foi protocolizado. Logo a peça é tempestiva.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1579 DE 30 DE ABRIL DE 2013
CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA: 534331.

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-12/003/101/2013, 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, pela demora no atendimento ao cliente, 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 SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - 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 LUIGI EDUARDO TROISI

No tocante à possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância, ressalto que este Conselho Diretor já firmou entendimento no sentido de ser uma construção do Direito Penal, levado em consideração nos crimes contra o patrimônio, não sendo cabível na esfera regulatória. Acrescento que os princípios aplicáveis aos processos administrativos são aqueles que encontram-se alinhados no art. 2º da Lei 9784/99, bem como na Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão.

Acerca da Certificação ISO 9001 que a Concessionária detém, saliento que o Conselho Diretor desta Agência também firmou entendimento sobre o tema, onde reconhece a importância da Certificação de Qualidade mencionada, entretanto esse fato não impede a atuação regulatória deste Órgão Regulador, tendo em vista sua competência ser contratualmente pactuada e legalmente prevista. Assim, incapaz de impedir a penalização diante do descumprimento de uma norma pre-estabelecida da qual a Delegatária tem ciência.

A respeito do 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.

No que se refere à penalidade, entendo ser esta razoável e proporcional uma vez que observou o lapso temporal decorrido da solicitação ao efetivo fornecimento e, como bem salientado pela Procuradoria desta Agência foi *"fixada dentro dos parâmetros contratuais e destinada a compelir ao adimplemento das obrigações a par da gravidade da conduta, imposta pelos patamares previstos na Cláusula Dez do Contrato de Concessão"*.



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

Por esta razão, entendo que os argumentos da Concessionárias não são hábeis a modificar a Deliberação editada.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1579 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 Rubrica: *ABAV*
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1702
DE 31 DE JULHO DE 2013

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA - SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE
GÁS. OCORRÊNCIA 534331.**

**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-12/003/101/2013, por unanimidade,

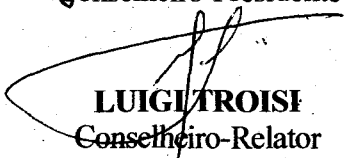
DELIBERA:

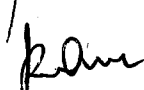
Art. 1º - Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação
AGENERSA nº 1579 de 30 de abril de 2013 porque tempestivo para, no mérito, negar-lhe
provimento.

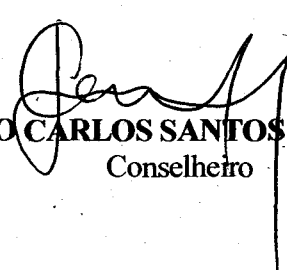
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

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