



Processo nº.: E-12/003.185/2013
Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/2012). RECURSO.
Sessão: 28/03/2018.

RELATÓRIO

O processo em apreço foi instaurado por requerimento da Ouvidoria, ante a existência de inúmeras reclamações de usuários, sem uma correspondente resposta fornecida pela concessionária, apesar de ultrapassado o período de 30 (trinta) dias da abertura dos formulários de reclamações, conforme documentos anexados às fls. 05-16.

Em despacho saneador, a Secretaria Executiva, às fls. 19, esclareceu haviam outras ocorrências que se encaixavam no mesmo caso, abordadas no processo E-12/003.107/2013, e que foram desmembradas em 3 (três) outros processos: no presente e nos de n.º E-12/003.183/2013 e E-12/003.184/2013. Neste, aborda-se apenas as ocorrências de n.º 533480, 533585, 533495, 533601 e 533617.

A Ouvidoria, às fls. 21-34, informa sobre o status de cada ocorrência, apresenta os e-mails enviados aos usuários informando sobre abertura de processo para tratar do tema e anexa a cópia da resposta elaborada pela concessionária à ocorrência 533601.

Aberto prazo para manifestação em forma de alegações finais, a concessionária, além de mencionar o nível de satisfação de seus clientes com o atendimento prestado, ressalta que mudou sua postura perante os registros de reclamações, afirmando que desde o mês de



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-185/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 149
Rubrica: ID: 3023824-8 UMS

Dezembro de 2012 não há qualquer registro sem resposta dentro do prazo de 30 (trinta) dias. Assim, encerra requerendo o arquivamento do feito, sem aplicação de sanção (fls. 41-43).

Às fls. 46-48, a concessionária apresenta histórico de atendimento à ocorrência 533495.

A CAENE, às fls. 52-53, apresentou parecer, onde analisou cada reclamação de maneira individualizada, apontando que: (i) houve descumprimento da IN AGENERSA n.º 019/2011 e das Cláusulas 1ª, §3º, e 4ª, §1º, 11, ambas do Contrato de Concessão, por parte da concessionária, em todas as ocorrências, efetivado ao não responder às reclamações dos usuários dentro do período de trinta dias; (ii) na ocorrência n.º 533480, a concessionária não observou também os comandos constantes no Anexo II, Parte 2, Item 13-B, do Contrato de Concessão; (iii) na ocorrência 533585, a concessionária também descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, do Contrato de Concessão; (iv) nas demais ocorrências, não se verificou outros descumprimentos, além dos já apontados.

A Procuradoria da AGENERSA elaborou parecer às fls. 54-57, acompanhando o entendimento da CAENE, mas sugerindo nova manifestação da concessionária antes de parecer conclusivo, o que foi acatado às fls. 61.

Em resposta, a concessionária argumentou que eventual aplicação de penalidade importaria em medida desproporcional, uma vez que agiu atrelada aos princípios norteadores da prestação de serviço público adequado (fls. 62-64).

Em nova manifestação, a CAENE manteve o posicionamento anteriormente exarado (fls. 67-68).

Às fls. 71-72, a Procuradoria sugere a oitiva da Ouvidoria quanto a ocorrência 533480 – única sem resposta do interessado até àquele momento – fato que foi acatado às fls. 73-76 e 79-83, onde foram



apresentados os e-mails enviados ao usuário e suas respectivas respostas.

Às fls. 84, unicamente sobre a reclamação acima citada, a CAENE citou a ausência de substrato para comprovação de contato telefônico com a concessionária e de que a empresa, que o atendeu, prestava serviço terceirizado pela CEG, de forma que, com os elementos fornecidos, só foi possível identificar o descumprimento da IN AGENERSA n.º 019/2011, neste caso.

Às fls. 87-97, a Procuradoria apresentou parecer conclusivo, onde aduziu, em apertada síntese, que houve descumprimento contratual por parte da concessionária, especialmente ante a demora na apresentação resposta sobre as reclamações formuladas por usuários junto à Ouvidoria. Entretanto, entendeu que a análise quanto ao mérito de cada ocorrência restou prejudicada, devido a ausência de provas suficientes nos autos. Concluiu, opinando pela aplicação de penalidade.

Às fls. 99-101, a concessionária manifestou por derradeiro, antes do julgamento, pleiteando a declaração de inexistência de culpabilidade, ante a adequada prestação do serviço concedido.

Submetido à apreciação do Conselho Diretor na Sessão Regulatória do dia 28 de novembro de 2017, originou a Deliberação AGENERSA n.º 3278/2017 (fls. 103-121), por intermédio da qual, de forma unânime, assim ficou decidido:

Art. 1º - Aplicar À Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indignações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, de forma individualizada, nas seguintes ocorrências: **533480, 533495, 533585, 533617**, com base no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR n.º 019/2011, diante da demora no atendimento às respectivas solicitações da Ouvidoria desta AGENERSA;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2017, das ocorrências elencadas no art. 1º.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de outubro de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533480**;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de julho de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3ª, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533585**;

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2017, das ocorrências elencadas nos art. 3º e 4º;

Art. 6º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG no que diz respeito às Ocorrências **533495**, **533601** e **533617**.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação."

Dita Deliberação foi publicada no DOERJ em 07 de dezembro de 2017 (fls. 123).

Em 15 de dezembro de 2017, a concessionária interpôs Recurso Administrativo aduzindo, em síntese, que: (i) são descabidas as penalidades de multa aplicadas pelo Conselho Diretor, por entender que não houve descumprimento do Contrato de Concessão; (ii) em atenção ao Princípio da Eventualidade, apenas *ad argumentandum*, ainda que fosse cabível aplicação de sanção pelos fatos verificados, as penalidades de multa impostas se mostraram desproporcionais e irrazoáveis, devendo anuladas (fls. 126-131).



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Sobre o recurso, a CAENE pontuou que, nele, não identificou informações técnicas aptas a alterarem os pareceres anteriormente exarados, motivo porque os manteve na íntegra (fls. 135).

Instada a se manifestar sobre os termos da peça recursal, às fls. 137-141, a Procuradoria Geral da AGENERSA defendeu, inicialmente, a tempestividade do recurso. No mérito, argumentou que:

(i) as penalidades de multa aplicadas pela decisão recorrida estão amparadas pela Cláusula 10, do Contrato de Concessão, e pela IN AGENERSA n.º 001/2007, sendo certo que não houve a imposição de encargos excessivos à concessionária, nem a criação de obrigações onerosas; e

(ii) as penalidades aplicadas se mostraram justas, razoáveis e devidamente motivadas, estando em conformidade com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

Ao final, opinou desprovimento do recurso, "por inexistir vício de legalidade na r. Deliberação recorrida, que deve ser mantida em sua integralidade".

Por meio do Of. AGENERSA/ASSESS/JCSA nº 23/2018 foi concedido prazo de 2 (dois) dias para a concessionária se manifestar em forma de alegações finais.

É o relatório.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.185/2013
Data 11/03/2013 Fis.: 153
Rubrica: UMS. 3023824-8

Processo nº.: E-12/003.185/2013
Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/2012). RECURSO.
Sessão: 28/03/2018.

VOTO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto em face da Deliberação AGENERSA n.º 3278¹, de 28 de novembro de 2017, publicada no DOERJ em 07 de dezembro de 2017.

Por meio de sobredita deliberação, o Conselho Diretor da AGENERSA, por unanimidade, no que nos interessa, decidiu (i) pela aplicação da penalidade de advertência pela demora no atendimento às reclamações registradas sob os n.º 533480, 533495, 533585, 533601 e 533617; (ii) pela aplicação da penalidade de multa de um décimo de milésimo por cento sobre o faturamento dos doze meses anteriores à prática da infração, em razão dos fatos apurados na ocorrência n.º 533480; e (iii) pela aplicação da penalidade de multa de um décimo de milésimo por cento sobre o faturamento dos doze meses anteriores à prática da infração, em razão dos fatos apurados na ocorrência n.º 533585.

Irresignada com a condenação, a concessionária interpôs Recurso Administrativo, alegando, em síntese, que:

(i) adotou todas as medidas cabíveis, não havendo descumprido o Contrato de Concessão ou normas legais, motivo porque as penalidades de multa aplicadas são descabidas;



(ii) ainda que fosse verificado algum motivo para aplicação de penalidade, esta deveria ser de advertência, e não multa, em respeito aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

Ao final, pugnou pela anulação das penalidades de multa impostas pela Deliberação AGENERSA n.º 3.278/2017, diante da ausência de fundamentos que as sustentem, e, subsidiariamente, pela anulação das multas e aplicação de advertência em seus lugares.

Em alegações finais, a concessionária reiterou os termos do recurso e salientou que atendeu todos os objetos das reclamações, não subsistindo a aplicação de penalidade, ante a ausência de seu caráter pedagógico.

O Regimento Interno, através do artigo 79, confere prazo de 10 (dez) para interposições de Recursos Administrativos. A publicação da decisão recorrida ocorreu no dia 07.12.2017 e a concessionária protocolou seu Recurso em 15.12.2017, sendo, portanto, tempestivo.

Quanto ao mérito, afasta-se, de pronto, os argumentos trazidos pela concessionária em sua peça recursal, pelas razões que passo a expor:

A decisão guerreada tem como fundamento dispositivos constantes no Contrato de Concessão, os quais foram comprovadamente descumpridos pela concessionária.

Em sua Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, reza o Contrato de Concessão:

"CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pa. 1, edição de 13 de junho de 1997.



(...)

§3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo ao princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

Nota-se, portanto, que em todas as ocorrências abordadas no presente processo houve o descumprimento do dispositivo supra, especialmente no que tange a qualidade do serviço prestado e a cortesia com os consumidores.

Na ocorrência registrada sob o n.º 533480, verificou-se outro tipo de descumprimento: a recusa, efetuada pela concessionária, na prestação de assistência técnica no aquecedor da usuária, não atendendo ao disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-B, que confere o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para a prestação de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais. *Ipsis litteris*:

"B. Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- ♦ conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;
- ♦ detecção e eliminação de vazamento a em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;
- ♦ elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;
- ♦ serviço de assistência técnica em aparelhos residências e comerciais, 48 horas;
- ♦ conversão de equipamentos industriais, indeterminado." (GRIFO NOSSO)

Todos os serviços elencados no item 13-B, acima transcrito, são denominados opcionais porque dependem da aceitação do usuário, mas são de fornecimento obrigatório por parte da concessionária, que tem o dever contratual de coloca-los à disposição do usuário, não cabendo recusas de sua parte.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Quanto a reclamação registrada sob o n.º 533585, foi constatado o descumprimento do no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, que determina, também como serviço de fornecimento obrigatório, o atendimento emergencial em redes e cabines:

"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(1);
- ♦ 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(2);
- ♦ execução de ramais, 30 dias(3);
- ♦ 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.

(1) nas agências;

(2) serviço sujeito a transferência para as municipalidades;

(3) incluído o prazo de licenciamento das municipalidades.

Prazos para os itens "A" e "B": o prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses." (GRIFO NOSSO)

Diante da clareza da letra fria do Contrato de Concessão, através dos dispositivos acima citados, constantes no Anexo II, tornam-se insustentáveis os argumentos da concessionária de que não houve



descumprimentos por sua parte. A violação contratual é latente, afinal, anexos também são partes integrantes dos contratos.

Neste mesmo sentido, a CAENE se posiciona em parecer lançado às fls. 52-53:

"Ocorrência 533480:

Em análise, ao histórico contido nas folhas 08 e 09, foi possível identificar má prestação de serviço por parte da concessionária, pois, a mesma inicialmente se recusou a prestar assistência técnica no aquecedor deste cliente. Sendo necessária a intervenção desta Autarquia para que a Delegatária prestasse o serviço.

Diante do exposto a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

(...)

Ocorrência 533585:

Em análise ao histórico contido nas fls. 12 e 13, foi constatada má prestação de serviços parte da concessionária, tendo em vista que a mesma não realizou vistoria no imóvel da cliente mesmo após sucessivas reclamações de elevado consumo. Agrava-se a isto que após as reclamações da cliente a concessionária realizou a troca de titularidade, sem realizar vistoria prévia. Não identificando o escapamento de gás que



posteriormente foi o motivo do lacre na visita realizada pela emergência.

Diante do exposto, a CEG descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

A respeito da violação aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade suscitada pela concessionária, também não merece prosperar, uma vez que as penalidades aplicadas guardam estrita correspondência com a infração cometida, não cabendo serem reduzidas para meras advertências, que são penalidades mais brandas.

As penas, ante o caráter punitivo pedagógico que ostentam, não podem ser tão pesadas, que se mostrem como encargos excessivo, mas também não podem ser tão leves a ponto de se perder o caráter sancionador e desestimulante de repetição daquela conduta negativa que lhe deu origem.

Não obstante, as penalidades de multa arbitradas por meio da decisão recorrida estão amparadas pelas Instruções Normativas AGENERSA n.º 01 e 04, e alterações posteriores.

Pelo exposto, não vislumbrando elementos aptos a provocarem qualquer alteração na decisão já proferida, **VOTO** por receber o recurso, eis que tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo integralmente a Deliberação AGENERSA n.º 3.278/2017 por seus próprios fundamentos.

É como voto.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.185 / 2013
Data 11 / 03 / 2013 Fls.: 159
Rubrica: WMS. 5023824-8

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3278, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/12).

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-12/003/185/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, de forma individualizada, nas seguintes ocorrências: **533480, 533495, 533585, 533601 e 533617**, com base no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011, diante da demora no atendimento às respectivas solicitações da Ouvidoria desta AGENERSA;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2017, das ocorrências elencadas no art. 1º.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de outubro de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533480**;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de julho de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines, vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533585**;

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2017, das ocorrências elencadas nos art. 3º e 4º.

Art. 6º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG no que diz respeito às Ocorrências **533495, 533601 e 533617**.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2017.

José Bismarck V. de Souza

Conselheiro-Presidente

Silvio Carlos Santos Ferreira

Conselheiro

Luidgi Eduardo Trosi

Conselheiro

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro

José Carlos dos Santos Araújo



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/185/2013

Data 11 / 03 / 2013 Fls.: 160

Rubrica: UWS 5033834-8

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3370 DE 28 DE MARÇO DE 2018

**CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA
COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO
ENTRE 01 E 31/10/2012) -
RECURSO - PROVIMENTO
NEGADO.**

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 n.º E-12/003/185/2013, por unanimidade,

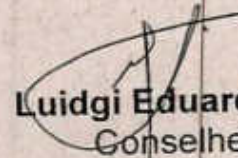
DELIBERA:

Art. 1º - Receber o recurso, eis que tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo integralmente a Deliberação AGENERSA n.º 3.278/2017 por seus próprios fundamentos.

Art. 2º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

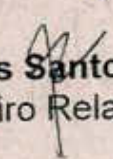
Rio de Janeiro, 28 de março de 2018.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente


Luidgi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Tiago Mohamed
Conselheiro


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator