



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/149/2013
Data:	19/02/13
Fls.:	78
Rubrica:	<i>[assinatura]</i>

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Processo nº:	E-12-003.149-2013
Autuação:	19/02/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 535484 - CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	26 de Setembro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso protocolizado nesta Agência em 15/07/2013 em face da Deliberação AGENERSA nº 1664/2013¹ proferida nos autos do processo em questão, instaurado com a finalidade de tratar da reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Ricardo Vieira de Lima.

Em fatos que resumidamente passo a relatar:

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1664

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1664

DE 25 DE JUNHO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG. Ocorrência Nº 535484 - CONCESSIONÁRIA CEG.

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-12/003/149/2013, por unanimidade,

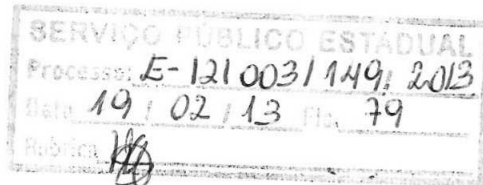
DELIBERA:

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, 25 de junho de 2013



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Preliminarmente, a Concessionária apontou a tempestividade uma vez que a Deliberação recorrida foi publicada em 03/07/2013, findando-se o prazo para interposição do recurso em 15/07/2013.

No mérito, fez **breve síntese dos fatos**; informando que o processo em referência "foi instaurado em função de reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA, em 25/01/2013, sob nº 535484, onde o Sr. Ricardo Vieira Lima relata que teria solicitado fornecimento de gás à Concessionária para a sua residência sem, contudo, obter êxito.

A Concessionária, instada a se manifestar, esclarece que a ligação de gás ocorreu em 25/01/2013".

Do pronto atendimento ao cliente - Desvio mínimo do prazo contratual

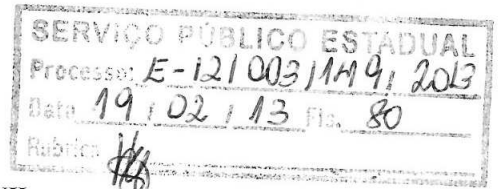
"Ora, evidente que a CEG prestou atendimento totalmente diligente ao cliente, visto que, no mesmo dia em que este registrou reclamação na AGENERSA, seu gás foi ligado.

Portanto, tal atendimento diligente deveria ter sido considerado por essa AGENERSA quando da dosimetria da penalidade a ser aplicada.

(...) tendo em vista que o desvio do prazo de atendimento de 24 (vinte e quatro) horas (...) foi mínimo, tendo o cliente sido atendido em aproximadamente 15 (quinze) dias. (...), portanto, considerando que o desvio da meta Contratual no presente caso foi ínfimo, no Maximo se poderia olvidar a aplicação da penalidade de advertência".

Princípio da Insignificância e Metas de qualidade

"Desta forma, é entendimento desta Concessionária que, no Maximo, poderia ser aplicada penalidade de advertência no caso em comento, isso porque a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado excessivo e desproporcional e não atinge a finalidade pedagógica que deve perseguir.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

A Concessionária entende, inclusive, que no presente processo deverá ser aplicado o princípio da insignificância. Tal princípio 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.

(...)

Assim, a conduta diligente da Concessionária quando do atendimento ao cliente deveria ter sido observada quando da aplicação da pena, em primazia ao princípio da razoabilidade, uma vez que o instituto de aplicação de multa não teria um caráter coercitivo, mas meramente punitivo, que não contribui em nada para a prestação de um serviço público de qualidade.

(...)

A Concessionária é certificada anualmente, o que demonstra o excelente índice de atendimento prestado a seus clientes, 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.

Assim, a CEG entende que essa Agência deverá considerar o cumprimento dessas metas, estabelecidas no próprio instrumento concessivo, quando do julgamento dos processos, **utilizando as cláusulas contratuais de forma global, e, não tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pela Concessionária.**

(...)

Discordamos, entretanto, que tal metodologia de análise prescindia de processo específico para ser aplicada, visto que encontra previsão Contratual, podendo o CODIR, desde logo, com base no princípio da legalidade e discricionariedade, passar a adotar a análise das reclamações, sob o ponto de vista de níveis de serviço, de imediato.

(...)

Por fim, a CEG entende que a Agência Reguladora deve adotar uma postura de forma a garantir o cumprimento contratual, de forma preventiva, não adotando a postura de "aplicadora de multas", que não atende ao interesse público, demonstrando-se muito



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-121.0031.149, 2013
Data:	19/02/13
Fls.	81
Rubrica:	

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

mais eficaz o incentivo ao atendimento dos clientes, que não é alcançado quando da aplicação de inúmeras penalidades".

A Procuradoria da AGENERSA, quando instada a se manifesta relata:

"(...) Adentrando ao mérito, é possível afirmar serem três as razões de reforma lançada pela Concessionária. A primeira referente á aplicação de penalidade de advertência em detrimento da de multa. A segunda reclamando a incidência do princípio da insignificância. E a última embasada no argumento de que tal falha não deve ser analisada individualmente por essa Agencia Reguladora, mas no bojo de uma interpretação global das metas estipuladas no Contrato de Concessão, m oportunidade na qual destaca sua certificação pela ISO 9001.

Antes de passar propriamente ao enfrentamento, cumpre iluminar que as teses suscitadas possuem a mera pretensão de justificar a possibilidade de não aplicação de penalidade para uma falha expressamente reconhecida (...).

(...)

Considerando, ademais, que a adoção de determinada modalidade de sanção - desde que observada à regulamentação estabelecida na Instrução Normativa CODIR nº 01, de 04/09/2007, bem assim os princípios norteadores do direito administrativo - é ato discricionário do Conselho - Diretor, não há de se falar em irregularidade quanto à penalidade de multa ora recorrida.

Demais disso, as razões de recurso não merecem ser acolhidas, haja vista que a falha que enseja a aplicação da penalidade ora vergastada espelha um dever contratualmente assumido pela CEG, devendo-se iluminar, pois, que o princípio o qual pretende ver aplicado - da insignificância - não é suficiente a alteração de tal instrumento de concessão.

(...)

Nesta toada, não é demais afirmar que a aplicação do Princípio da Insignificância - como reclamado pela CEG - colide com outros Princípios de aplicação específica a seara administrativa e a Concessão de Serviços Públicos em si, podendo citar, com estreito vinculo ao caso em voga, o Princípio da Universalização do Serviço.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-121003/149/2013
Data	19/02/13
Fol.	82
Rubrica	

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

(...)

No mais a certificação ISO 9001, de fato representa reconhecimento a atuação da CEG na prestação do serviço concedido, mas, no entanto não afastam desta Autarquia suas atribuições, reiterem-se, definidas em Lei e contratualmente pactuadas.

Nem se diga que a penalidade aplicada ofende o princípio da razoabilidade, uma vez que as condutas estão sujeitas à sanção estão definidas tanto no Contrato de Concessão como na Instrução Normativa nº 001/2007, que, diga-se são de pleno conhecimento da Recorrente."

A Concessionária em suas Razões finais diz:

"(...) a concessionária reitera seus argumentos constantes do Recurso em face da Deliberação em comendo, a fim de que, por todo o aduzido nos autos, não deve subsistir a penalidade aplicada, especialmente no quantum em que foi dimensionado".

É o relatório.

Silvío Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/149/2013
Data: 19/02/13 Fls. 83
Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Processo nº:	E-12-003.149-2013
Autuação:	19/02/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 535484 - Concessionária CEG - Recurso
Sessão Regulatória:	26 de Setembro de 2013

VOTO

O presente processo foi instaurado através do Recurso protocolizado nesta Agência em 15/07/2013 em face da Deliberação AGENERSA nº 1664/2013¹ proferida nos autos do processo em questão, instaurado com a finalidade de tratar da reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Ricardo Vieira de Lima.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1664

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1664

DE 25 DE JUNHO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 535484 - CONCESSIONÁRIA CEG.

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-12/003/149/2013, 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, 25 de junho de 2013



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-1210031 149 / 2013
Data	19 / 02 / 13
Folha	84
Assinatura	

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

De simples observação das datas expostas no p.p, não restam duvidas acerca da demora na ligação de gás na residência do Sr. Ricardo Vieira de Lima, é sabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente descumprido o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

Assim sendo detectada a demora na ligação solicitada pelo usuário, bem como o descumprimento do prazo contratual, imperioso se faz a aplicação da penalidade de multa a Concessionária.

E nisto me filio ao voto do então Conselheiro relator do regulatório, no que diz:

"Não se deve descurar que o prazo descumprido não foi tão extenso a ponto de se ter uma severa aplicação da penalidade de multa, mas não pode ser relevado. Assim, a aplicação da penalidade em percentual mínimo, no que vem praticando esta AGENERSA, atendera o cumprimento da fiscalização inerente a mesma".

Finalizando, entendo que a aplicação da penalidade pelo Conselho-Diretor, está em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. Desta forma e, não reconhecendo nenhum amparo legal nem contratual nos argumentos trazidos pela Concessionária para a reforma da deliberação recorrida, sugiro ao Conselho-Diretor desta Agência:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação AGENERSA nº. 1664/2013, de 25 de junho de 2013.

É o voto.


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-121003/149/2013
Data	19/02/13 Fls. 85
Assinatura	

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1771

DE 26 DE SETEMBRO DE 2013

OCORRÊNCIA Nº 535484 - CONCESSIONÁRIA CEG

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-12-003.149-2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação AGENERSA nº. 1664/2013, de 25 de junho de 2013.

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

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2013.

José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro