



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.262/2013

Data 03 / 04 / 2013 73

Rubrica: @

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-12/003/262/2013
Data de autuação: 05/04/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA .

Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se da análise de recurso protocolizado nesta Agência em 15/07/2013 em face da Deliberação AGENERSA nº 1665/13¹ proferida nos autos do presente processo, instaurado para

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1665

DE 25 DE JUNHO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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-12/003/262/2013, 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, pelo corte indevido ocorrido na ocorrência 536271, 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 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, pela geração errada de faturas, em desacordo ao solicitado pela usuária, na ocorrência 536271, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de junho 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

tratar de reclamação da Sra. Ana Amélia Pastor Mendonça da Silva. Em 22/02/2013, a cliente informou à Ouvidoria desta Agência que a medição de consumo do imóvel estava se dando de forma equivocada, uma vez que suas faturas eram geradas como sendo do bloco 02 ao invés de bloco 01, além do posterior corte do fornecimento de gás no período de 17/02/2013 a 14/03/2013.

Preliminarmente, a Concessionária apontou a tempestividade uma vez que a Deliberação recorrida foi publicada em 03/07/2013 (quarta-feira), iniciando-se o prazo em 04/07/2013 (quinta-feira) e findando-se em 15/07/2013 (segunda-feira).

No mérito, fez breve síntese dos fatos e alegou o pronto atendimento ao cliente visto que iniciou as tratativas inerentes à resolução do caso logo após o registro da reclamação na Ouvidoria desta Agência. Assim, o atendimento deveria ser considerado como diligente e, no máximo, aplicada a penalidade de advertência.

Abordou, a seguir, a possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância, pois este "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." Citou decisão da 6ª Turma do Superior Tribunal de Justiça proferida em sede de *Habeas Corpus* e entendimento dos doutrinadores Marcelo Hager e Heraldo Garcia Vitta.

A Concessionária ressaltou que, dentro do universo de clientes existentes em sua base, apenas foi relatado um caso de demora no fornecimento de gás no presente processo e que o cliente foi devidamente atendido.



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

Acrescentou que *"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. Tal fato se justifica pois, consoante exigência dos próprios Contratos de Concessão, a Concessionária deve ser certificada pela ISO 9001. Tal fato demanda que as cláusulas do Contrato de Concessão não sejam interpretadas de forma separada, mas o Contrato deve ser interpretado como um todo, ou seja, a cláusula que prevê a aplicação de penalidades deve ser aplicada, se observando a existência de metas de qualidade. A referida certificação estipula metas de qualidade e metodologias, com padrões internacionais e, inclusive, tais metas de qualidade não correspondem a 100%, ou seja, admitem margem de erro, com base no princípio da razoabilidade. A Concessionária é certificada anualmente, o que demonstra 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 pelas Concessionárias."*

Destacou que, nos autos do processo E-12/020.372/2012, a Procuradoria desta AGENERSA alerta que o Contrato de Concessão em sua Cláusula Quarta, §1º, item 21, dispõe sobre metas. Ao final, requereu que seja dado provimento ao Recurso, para anular a multa imposta.

Na Reunião Interna realizada em 23 de julho de 2013, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

A Procuradoria desta AGENERSA, às fls. 60/65, verificou a existência de descumprimento contratual quanto ao prazo e à geração de faturas erradas. Acerca do Princípio da Insignificância,



Processo nº E-12/003-262/2013
Data 08/04/2013
Folha 76

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

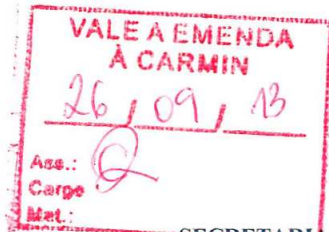
argumenta que esse não tem amparo no Direito Administrativo por não ter previsão legal e ser uma construção do Direito Penal. Acrescentou que a AGENERSA tem a obrigação de fiscalizar e regular os Contratos de Concessão o que se contrapõe ao argumento de impossibilidade de avaliação dos casos pontualmente, bem como a reunião de reclamações semelhantes em um único processo.

A respeito da Certificação ISO 9001, o Órgão Jurídico se solidariza com a perspectiva, entretanto, ressalta que esta Autarquia não pode *"abrir mão de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e regulação dos entes regulados"*. Por fim, conclui que restou comprovada a culpabilidade da Concessionária, devendo manter-se íntegra a Deliberação.

Em razões finais, a Concessionária reiterou os argumentos constantes do Recurso, considerando a pontualidade de reclamação dessa natureza diante do universo de clientes por ela atendidos e requereu a revisão da decisão que aplicou a penalidade de multa para anulá-la.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



262
E-12/020-2622013
05 04 2013 77
CC

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-12/003/262/2013
Data de autuação: 05/04/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA .

Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

VOTO

Trata-se da análise de recurso protocolizado nesta Agência em 15/07/2013 em face da Deliberação AGENERSA nº 1665/13¹ proferida nos autos do presente processo, instaurado para

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1665

DE 25 DE JUNHO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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-12/003/262/2013, 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, pelo corte indevido ocorrido na ocorrência 536271, 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 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, pela geração errada de faturas, em desacordo ao solicitado pela usuária, na ocorrência 536271, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de junho 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



262
E-12/020262/2013
03 04 2013 #8

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

tratar de reclamação da Sra. Ana Amélia Pastor Mendonça da Silva. Em 22/02/2013, a cliente informou à Ouvidoria desta Agência que a medição de consumo do imóvel estava se dando de forma equivocada, uma vez que suas faturas eram geradas como sendo do bloco 02 ao invés de bloco 01, além do posterior corte do fornecimento de gás no período de 17/02/2013 a 14/03/2013.

Preliminarmente, verifico que a peça em análise é tempestiva. A Deliberação recorrida foi publicada em 03/07/2013 (quarta-feira), iniciando-se o prazo em 04/07/2013 (quinta-feira) e findando-se em 15/07/2013 (segunda-feira), data em que foi protocolizado.

Ressalto que, conforme reconhecido pela Procuradoria à fl. 22, a Concessionária, em suas manifestações ao longo da instrução processual, limitou-se a reapresentar os argumentos prestados à Ouvidoria. Assim, acabou por assumir o erro em relação à medição equivocada, tornando-se incontroverso tal fato. Quanto à interrupção do fornecimento de gás à cliente por 25 (vinte e cinco) dias não apresentou justificativa. Desta forma, filio-me aos pareceres dos órgãos técnico e jurídico desta Agência que concluem que a conduta da CEG, no caso em tela, infringiu dispositivos contratuais e da legislação aplicável aos serviços regulados.

O Instrumento Concessivo, no §3º de sua Cláusula Primeira², determina que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, dentre outros, o Princípio da Eficiência, assim como a Cláusula Quarta³, que trata das obrigações da Concessionária, em cujo

²Cláusula 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, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

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

³Cláusula Quarta - obrigações da Concessionária



E-12/003-262/2013
05 04 2013 79
10

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

caput consta que a Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado. A Lei nº 8987 de 29 de dezembro de 1994, em seu art. 6º, §1º⁴, determina por sua vez que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado.

A respeito da possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância, essa improcede por ser uma construção do Direito Penal, levado em consideração nos crimes contra o patrimônio. Acrescento que os princípios aplicáveis aos processos administrativos são aqueles que encontram-se alinhados no art. 2º da Lei 9784/99, dentre os quais não se verifica o que ora se debate.

A Concessionária ressaltou, também, a pontualidade do caso, bem como a certificação ISO 9001 que detém. Destaco que esta Agência Reguladora, através de entendimento firmado por este Conselho Diretor, reconhece a importância da certificação de qualidade mencionada, entretanto este fato não impede a atuação regulatória desta Agência, tendo em vista sua competência contratualmente pactuada e legalmente prevista. Assim, incapaz de impedir a penalização diante do descumprimento de uma norma pré-estabelecida da qual a Delegatária tem ciência.

No que se refere ao argumento de aplicação das metas de qualidade previstas no Contrato de Concessão, 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 3ª 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.

A Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

⁴Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.



E-12/003-262/2013
03 / 04 / 2013 80

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

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1665/2013 porque tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



E-12/003:262/2013
05 04 2013 81

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1772
DE 26 DE SETEMBRO DE 2013

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA.**

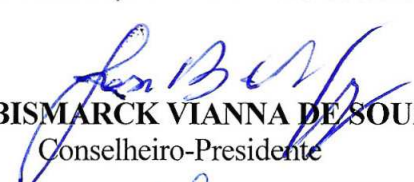
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no
uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório nº E-12/003/262/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

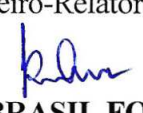
Art. 1º - Conhecer do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº
1665/2013 porque tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro