



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.528 / 2012
Data 31/08/12 Fls.: 137
Rubrica: *cel*.50201247

Processo nº. : E-12/020.528/2012.
Data de autuação: 31/08/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Remanejamento de ramal/cobrança indevida. Ocorrência 530374.
Sessão Regulatória: 30/01/2014.

RELATÓRIO

Trata-se de analisar Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.789/2013, de 26/09/2013².

Preliminarmente, a Concessionária sustentou a tempestividade da peça recursal, tendo em vista que a Deliberação supramencionada foi publicada na Imprensa Oficial no dia 09/10/2013.

No mérito, após breve apresentação dos fatos, questionou a Deliberação recorrida sob os seguintes fundamentos:

“(…)

¹ Fls. 112/117.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1789 DE 26 DE SETEMBRO DE 2013.
CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/REMANEJAMENTO DE RAMAL/COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA 530374.

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-12/020.528/2012, 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, com base no disposto na Cláusula 4ª, §1º, item 4 do Contrato de Concessão, no art. 6º, caput da Lei nº. 8987/94 e no art. 4º, XVII da Lei Estadual nº. 4556/05.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

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

Art. 5º - Determinar que a Concessionária CEG apresente à cliente, no prazo de 30 dias, de forma discriminada, o orçamento do serviço de remanejamento de ramal realizado.

Art. 6º - 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 EDUARDO TROISI** – 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 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

II.1 – DO DESCABIMENTO DA MULTA APLICADA

O cerne da punição a qual a CEG busca a anulação através do presente instrumento recursal converge no suposto fato de que a cliente não se viu satisfeita com os esclarecimentos prestados pela Concessionária no atendimento de sua demanda, especialmente no que tange aos valores apresentados para a realização da obra.

Salta aos olhos a fragilidade da pedra basilar que consubstancia a penalidade imposta por meio da guerreada Deliberação emanada do respeitável Conselho Diretor. Tal confronto tem vez ao se suscitar que a CEG foi penalizada porque supostamente faltou com os devidos esclarecimentos perante as solicitações da cliente.

(...)

Não é raro vermos casos nessa mesma AGENERSA em que as pessoas recusam-se a despendar quantia na ordem de poucas centenas de reais para que as instalações/ambientes do imóvel fiquem seguros, sua família fique livre de riscos de morte, mas ao invés ignoram as recomendações da Concessionária, removem lacres de aparelhos e instalações apontadas com risco e acaba acontecendo o pior.

(...)

A Concessionária não está afirmando que o que ocorreu no presente caso é a materialização dessa hipótese. Contudo, caso fosse, que meios de prova o Conselho Diretor da AGENERSA compreenderia razoável, ou bastante, para elidir a culpa da Concessionária?

Trata-se de prova negativa, devil's proof, ou qualquer outro nome que lhe seja atribuída, mas em verdade se revela praticamente impossível que a Concessionária comprove materialmente que não teve culpa.

Existem casos em que há tentativa de trato realizado pessoalmente com o cliente em que esse recusa-se a ouvir os apontamentos da Concessionária, exaspera-se, discorda veemente e profere ameaças, comumente com a



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.528/2012
Data 31/08/12 Fls.: 139
Rubrica: Cui. 50201247.

indicação de judicialização da demanda. Deveria a Concessionária gravar com vídeo e áudio todos seus atendimentos? Em que grau tal medida, que se mostra como um possível caminho, oneraria o Contrato de Concessão?

(...)

Ora, a ponderação acerca do interesse da coletividade no caso em análise reside justamente na plausibilidade de ser exigido o pagamento correto dos custos de obra pelo usuário, posto que se assim não ocorrer, o interesse da coletividade de receber a distribuição do gás, restará prejudicado se a concessionária não tiver condições de manter suas atividades.

Portanto, no entendimento da concessionária, não resta espaço para a aplicação da multa combatida, porque não existe materialidade nos autos a respeito da suposta violação ao Contrato, mas somente obscuridade.

Portanto, se mostra devida a anulação da multa aplicada no art. 1º, da Deliberação 1789/2013, posto que não há comprovação de efetiva má conduta da CEG nos autos.

IV - CONCLUSÃO

Pelas razões de fato e mérito expostas, a CEG entende que não existe comprovação nos autos de que tenha incorrido em algum descumprimento, mas sim indícios de que não prestou os devidos esclarecimentos – indícios não são suficientes para consubstanciar a aplicação de penalidade. Por esse motivo, pugna-se pela anulação da multa aplicada.

(...)"

Findou apresentando os seguintes requerimentos: "(1) o presente Recurso seja conhecido, posto que presentes os pressupostos de admissibilidade, com fulcro no art. 80 do Regimento Interno da AGENERSA; (2) no mérito, lhe seja dado provimento, a fim de tornar insubsistente, ou seja, declarada nula a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA n.º 1.789/2013, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição; (3) subsidiariamente, caso ultrapassado o pedido acima, pede-se que o valor percentual de multa seja reduzido, preferencialmente substituído por sanção de advertência."



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.528/2012

Data 31/08/12 Fls.: 140

Rubrica: *cm*. 50201247.

Através da Resolução do Conselho Diretor n.º 399³, de 22/10/2013, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Ato contínuo, os autos foram despachados ao corpo jurídico desta AGENERSA, que, após atestar a tempestividade da peça recursal, opinou:

“(…)

Adentrando ao mérito do Recurso, percebe-se que a CEG embasa sua razão de reforma num suposto prejuízo quanto à apresentação de prova em contrário ao fato que consubstanciou a aplicação da multa.

Considerando, contudo, que a multa aplicada se fundamentou na violação ao ‘direito de informação’, entendemos não assistir razão à recorrente.

Isso porque bastava a apresentação de orçamento, com os custos e serviços discriminados e devidamente assinado pela usuária, para configurar, ao nosso sentir, a observância ao direito de informação.

Não é demais ressaltar que a omissão punida pelo Conselho-Diretor desta Agência Reguladora foi adotada pela Concessionária com relação à Ouvidoria desta AGENERSA, quando já instaurado o presente processo regulatório, conforme se verifica do documento de fl. 18, onde a Recorrente discriminou os dois orçamentos apresentados à usuária.

Tal fato, aliás, mereceu destaque no voto condutor da Deliberação guerreada. In verbis:

‘(...) como bem apontado pela CAENE, a discriminação somente foi feita à Ouvidoria desta AGENERSA e, friso, de forma superficial. (...)’

Ao nosso sentir, portanto, descabe a alegação de que a defesa da Recorrente dependeria da produção de ‘prova negativa’, eis que, como visto – e ainda que ‘de forma superficial’, segundo o entendimento do i. Conselheiro-Relator do processo – a Concessionária produziu tal prova nos autos.

³ Fls. 119.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.528/2012

Data 31/08/12 Fls.: 141

Rubrica: cel. 50201247.

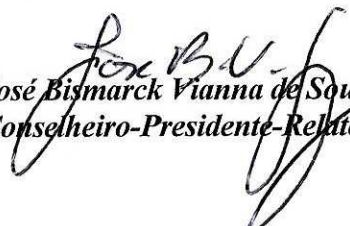
Assim sendo, forçoso concluir pela violação ao 'direito de informação', que, a toda evidência, encontra aplicabilidade no âmbito da concessão, conforme outrora entendido pelo Conselho-Diretor desta Agência Reguladora.

Diante do exposto, opino pelo conhecimento do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº. 1.789, de 26/09/2013, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento."

Através da DIJUR – E – 1992/2013, inserto às fls. 130/134, a Concessionária CEG, "em atendimento ao artigo 5º da Deliberação AGENERSA nº 1789" informou que "de acordo com o setor responsável, o orçamento executado na primeira visita foi realizado com o trajeto passando pro dentro da propriedade. Na data agendada para realizar o remanejamento o cliente não aceitou que fosse feito pelo interior da unidade, por esse motivo o serviço foi realizado por fora, pela via pública."

Por intermédio do OFÍCIO AGENERSA/CODIR/JB Nº 191/2013 a Concessionária CEG foi intimada a apresentar manifestações.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.528/2012
Data 31/08/12 Fls.: 142
Rubrica: Cey. 50201244

Processo nº. : E-12/020.528/2012.
Data de autuação: 31/08/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Remanejamento de ramal/cobrança indevida. Ocorrência 530374.
Sessão Regulatória: 30/01/2014.

VOTO

Trata-se de analisar Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.789/2013, de 26/09/2013².

Na supramencionada Deliberação, este Conselho Diretor aplicou penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), em virtude do descumprimento contratual que originou a Ocorrência n.º 530374.

Às fls. 123/126, a Procuradoria desta Autarquia ofertou parecer pela manutenção da Deliberação recorrida, por entender que a mesma atendeu aos requisitos legais, e, por consequência, negou provimento ao Recurso.

¹ Fls. 112/117.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º. 1789

DE 26 DE SETEMBRO DE 2013.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/REMANEJAMENTO DE RAMAL/COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA 530374.

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-12/020.528/2012, 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, com base no disposto na Cláusula 4ª, §1º, item 4 do Contrato de Concessão, no art. 6º, caput da Lei nº. 8987/94 e no art. 4º, XVII da Lei Estadual nº. 4556/05.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

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

Art. 5º - Determinar que a Concessionária CEG apresente à cliente, no prazo de 30 dias, de forma discriminada, o orçamento do serviço de remanejamento de ramal realizado.

Art. 6º - 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 EDUARDO TROISI** – 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 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.528 / 2012
Data 31/08/12 Fls.: 143
Assinatura C.M. 50201244

Através da DIJUR – E – 1992/2013, inserto às fls. 130/134, a Concessionária CEG, “em atendimento ao artigo 5º da Deliberação AGENERSA nº 1789” informou que “de acordo com o setor responsável, o orçamento executado na primeira visita foi realizado com o trajeto passando pro dentro da propriedade. Na data agendada para realizar o remanejamento o cliente não aceitou que fosse feito pelo interior da unidade, por esse motivo o serviço foi realizado por fora, pela via pública.”

Instada a apresentar suas manifestações, a Recorrente ficou-se inerte.

Em caráter preliminar, registro a tempestividade do presente Recurso, eis que o mesmo foi interposto dentro do prazo estatuído no Regimento Interno desta AGENERSA.

Quanto ao mérito, manifesto meu desacordo com os argumentos apresentados pela Concessionária.

Como fundamento inicial, a CEG asseverou o descabimento da multa aplicada pela Deliberação n.º 1.789/2013.

Para a Concessionária, “não existe comprovação nos autos de que tenha incorrido em algum descumprimento, mas sim indícios de que não prestou os devidos esclarecimentos – indícios não são suficientes para consubstanciar a aplicação de penalidade. Por esse motivo pugna-se pela anulação da multa aplicada”.

A respeito do presente argumento, a Procuradoria desta AGENERSA teceu as seguintes considerações:

“(…) Ao nosso sentir, portanto, descabe a alegação de que a defesa da Recorrente dependeria da produção de ‘prova negativa’, eis que, como visto – e ainda que ‘de forma superficial’, segundo o entendimento do i. Conselheiro-Relator do processo – a Concessionária produziu tal prova nos autos.

Assim sendo, forçoso concluir pela violação ao ‘direito de informação’, que, a toda evidência, encontra aplicabilidade no âmbito da concessão, conforme outrora entendido pelo Conselho-Diretor desta Agência Reguladora.”



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020-5281/2012
Data 31/08/12 Fls.: 144.
Rubrica: *Cell.* 50201247.

De fato, as ponderações trazidas pela Concessionária não merecem prosperar.

Como bem assinalado no voto do I. Conselheiro Relator, *“Fácil perceber que tais normas não foram observadas pela Concessionária em suas tratativas com a cliente e, como bem apontado pela CAENE, a discriminação somente foi feita à Ouvidoria desta Agência e, friso, de forma superficial. (...)”*

Postas estas premissas, pode-se notar que, a partir do momento em que o serviço prestado pela Delegatária não é realizado de forma adequada, o mesmo viola, frontalmente, as determinações impostas pelo Contrato de Concessão, bem como pela Lei Federal n.º 8.987/95, o que, indubitavelmente, é passível de penalização.

No tocante ao pedido subsidiário da Recorrente *“que o valor percentual de multa seja reduzido”*, impende salientar que se acatarmos o mesmo, a penalidade aplicada (0,0001% - um décimo de milésimo por cento), que julgo já estar no patamar mais reduzido possível, poderia ser revertida em valor irrisório ou advertência, o que, no meu entendimento, não seria razoável/proporcional.

Por fim, quanto à correspondência encaminhada pela Recorrente atestando o cumprimento do artigo 5º, entendo não ser em sede de Recurso a via adequada para se discutir a presente questão.

Presentes as razões expostas, e examinando a Deliberação ora recorrida, rejeito, em sua integralidade, os argumentos da Concessionária CEG ao Recurso interposto, sugerindo ao Conselho Diretor:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.789, de 26/09/2013, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

É como voto.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/020.528/2012
Data 31/08/12 Fls.: 145.
Rubrica: Cel. 50201244.

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1926

DE 30 DE JANEIRO DE 2014.

Concessionária CEG – Ocorrência registrada
na Ouvidoria da AGENERSA/Remanejamento
de ramal/cobrança indevida. Ocorrência
530374.

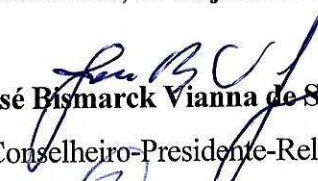
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de
suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-
12/020.528/2012, por unanimidade,

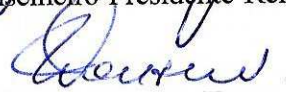
DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação
AGENERSA/CD n.º 1.789, de 26/09/2013, para no mérito, negar-lhe provimento,
mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

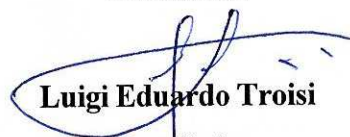
Art. 2º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro