



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 Pá 246
Rubrica: RmDon ID 4345648

Processo nº.: E-12/020.193/2012
Autuação: 30/03/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de trinta dias - JANEIRO
Sessão Regulatória: 27 de março de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto pela CEG, em face da Deliberação nº 1822ⁱ de 30/10/13, devidamente publicada no Diário Oficial em 11/11/13, na qual aplicou penalidades de advertências e multas à Concessionária.

Cabe informar que este Regulatório foi instaurado, em 30/03/12, em razão da CI OUVID nº. 30/2012, e tem como objetivo analisar o conteúdo das reclamações realizadas pelos clientes à Ouvidoria desta Agência (Ocorrências 521390, 525800, 526063, 527280, 527386).

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 21/11/13, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade e no mérito observa que "(...) as sanções de multa aplicadas nos autos do presente processo têm por base dissonância interpretativa dos limites do Contrato de Concessão. Seja a respeito da faculdade na prestação do serviço de assistência técnica; seja pela relativização da cláusula décima, inciso I, do Instrumento Concessivo. (...) Tendo em vista a promoção de uma visão universalista da prestação do serviço público, ato complexo que demanda a interação de diversos setores, além da ordeira colaboração de muitos atores, a CEG repisa seu entendimento, busca chamar atenção de que se trata de caso ínfimo diante das centenas de milhares de clientes atendido pela Concessionária. Em curtas linhas, tendo por base que a base atual de clientes da CEG é constituída de aproximadamente 800 mil unidades consumidoras, para cada uma das ocorrências que consubstanciaram a aplicação de multa, existem aproximadamente outros 200.000 (duzentos mil) clientes a serem atendidos pela Concessionária".

Comenta que "(...) Em outras oportunidades, o Conselho Diretor da AGENERSA já expôs seu entendimento de que mesmo que o ato seja ínfimo e que haja a sua resolução, a ilicitude é configurada pelo simples cometimento. (...) No entanto, em que pese tal assertiva, sem prejuízo da indisponibilidade do interesse público, a Concessionária renova sua discordância e reitera que no presente processo deve ser aplicada a correta adequação da sanção ao fato.

Ressalta que "(...) O art. 2º da Lei estadual 5427, de 2009~~X~~, expõe de forma meridianamente clara que, além dos princípios ali expostos, o processo administrativo obedecerá a outros princípios, sem indicar alguma vedação à aplicação de princípios emprestados, inspirados, em outras matérias do direito. (...) Contudo, sendo veemente ignorado pela AGENERSA, a intérprete do Contrato de Concessão ungida por Lei, a aplicação de princípios que não os expressamente dispostos na Lei de regência, resta reiteradamente afastada a relativização de pontuais desvios de procedimento, que, segue do entendimento da CEG, sequer deveriam ser utilizados para impulsionar a atuação desta AGENERSA de forma individualizada, movimentando recursos públicos que melhor seriam empregados em estudos e projetos de melhoria macro, ao invés de casualidades tratadas no varejo".



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 9:24
Rubrica: ReuPen 1D 4345648

Assim, se posiciona no sentido de que "(...) os pontuais descumprimentos ao Contrato de Concessão — ainda que coligados em um único processo - não hão de ensejar a aplicação de penalidades, mesmo sob a ótica do princípio da legalidade administrativa. (...) Outrossim, a CEG entende que casos como este, registrados na Ouvidoria, devem ser objeto de procedimento prévio, sem cunho sancionatório, visando, primeiramente, o atendimento do interesse do cliente, a exemplo do que ocorre na ANATEL e na ANEEL", e que "(...) Somente no caso da questão não ser solucionada pela Concessionária, deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes, em um único processo, para analisar, de forma global, eventuais problemas existentes quanto ao cumprimento do Contrato de Concessão, que não podem ser avaliados com base em casos pontuais".

Registra que "(...) as situações veiculadas no presente processo, por sua notável insignificância dentro do universo de clientes atendidos, não se mostram de tal magnitude a ensejar a imputação de penalidade de multa pelo Órgão Regulador. (...) Portanto, nesse sentir, conclui-se que a imposição de penalidade de multa é medida que não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público, especialmente se considerado o diligente tratamento apresentado pela Concessionária a fim de buscar a solução das ocorrências. Motivo este pelo qual se entende necessária a revisão da Deliberação recorrida a fim de serem anuladas as multas aplicadas".

Em mais um tópico, a Concessionária expõe as razões específicas de impugnação de cada uma das multas, a seguir expostas.

a) Ocorrência 521390

Segundo a Concessionária "(...) há o confronto dos entendimentos emanados do Regulador e da Concessionária. Seja por causa da infelicidade transposta na redação de alguns trechos do Contrato, é certo que algumas de suas partes expressam dubiedades, que dão azo à interpretações equivocadas. (...) Contudo, a interpretação hermenêutica clássica nos remete à buscar a intenção do redator. Neste diapasão, em um momento em que, dentro do capítulo "serviços aos usuários", são listados os "serviços obrigatórios" e, a seguir, "serviços opcionais", é clara a interpretação de que um serviço ao usuário é de prestação obrigatória e o outro opcional. (...) No entanto, aqui a eira estendida à multiplicidade de interpretações, existe um parêntesis ao lado do cabeçalho da lista de "serviços opcionais": "condicionados a aceitação do consumidor".

Cita que "(...) Diante da assunção de que os primeiros são obrigatórios e os segundos opcionais, portanto, uma oposição, um obrigatório e outro facultativo, poderíamos presumir que se esses últimos são "condicionados a aceitação do consumidor, aqueles outros não são condicionados a aceitação do consumidor? São, dessa forma, impostos ao consumidor, pois não são condicionados a aceitação do consumidor?". (...) O Conselho Diretor expôs entendimento de que a CEG deve obrigatoriamente prestar os serviços opcionais. Pergunta-se, então, porque esses não se encontram também listados como "serviços obrigatórios", já que a Concessionária é obrigada agora a prestá-los?".



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 nº 218
Rubrica: ReuPen ID 4345648

Por isso, considera que "(...) Gera ainda maior estranheza lógica o fato de que para o serviço ser "aceito pelo consumidor", ele antes deve ser oferecido. Se é opcional o oferecimento, a prestação, a Concessionária não pode ser penalizada por não fazer o que lhe era facultado. (...) Independente de tal problemática, destaca-se que neste momento foi abraçada a competência técnica e autonomia regulatória da Agência para Deliberar acerca de tema divergente. Então, por que não é adotado o mesmo proceder quanto à análise e julgamento de ocorrências com base em metas à partir de orientação Deliberada pelo Conselho Diretor? Entendemos haver relação direta de competência, não podendo a mesma ser incorporada eventualmente".

Dessa forma, entende que "(...) não haver espaço para que seja penalizada por não prestar serviço de assistência técnica, enquanto o Contrato de Concessão originalmente define tal serviço como de prestação opcional. Motivo este pelo qual pugna-se pela anulação da multa aplicada no art. 4º da Deliberação 1822/2013".

b) Ocorrência 526063

Constata a Delegatária "(...) o desvio do padrão de excelência no atendimento prestado pela Concessionária CEG, a dosimetria adotada pelo respeitável Conselho Diretor da AGENERSA, aparentemente, teve por base o período entre a solicitação de gás realizada pela cliente e a data em que a CEG solicitou a licença para a execução da obra à Prefeitura Municipal. (...) Desse modo, foi apontado como devida a penalidade de multa no percentual de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do faturamento (...) da CEG nos 12 meses anteriores à data da infração".

Todavia, observa que "(...) a solicitação teve vez no mês de agosto e a CEG procedeu com a solicitação de licença em setembro do mesmo ano. Motivo pelo qual não vislumbramos o cabimento da aplicação de multa no percentual de 0,0001% um décimo de milésimo por cento por cada mês que a CEG teria supostamente aguardado antes de realizar a referida solicitação". Dessa forma, entende "(...) não haver espaço para que seja penalizada em tão elevado quantum, haja vista não ter incorrido em tamanha demora para prestar o devido serviço".

c) Ocorrência 527280

Conforme argumentação, a Concessionária salienta que "(...) a análise da presente ocorrência encontra-se compreendida em bruma que merece ser dissipada, tendo em vista que a Concessionária foi penalizada, ao que tudo indica, por ter atendido à solicitação do cliente, e da AGENERSA, em refaturar seu consumo de gás". (...) O raciocínio em que se baseou a penalização foi de que se houve o refaturamento, havia algum erro, enquanto a concessionária de boa-fé, em consonância com a cláusula 1ª, §3º, do Contrato de Concessão, realizou o procedimento que entendeu ser mais favorável ao cliente. (...) Portanto, entende a CEG, novamente, não haver espaço para que seja penalizada, em qualquer valor que seja, haja vista não ter incorrido em qualquer descumprimento".



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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 p. 249
Rubrica RUIFER ID 4345648

Em outro tópico do apelo da Concessionária, a mesma sinaliza pela maior percepção aos critérios de razoabilidade na imputação da multa, pois entende que *"(...) em um processo em que foram elencados diversos casos aleatórios de nenhum impacto à prestação do serviço público e o seu indisponível interesse, a aplicação de penalidades que destoantes em tamanho grau, de advertência à penalidade de 0,0004%, não guardam atenção à razoabilidade e à proporcionalidade"*.

Vislumbra que *"(...) a manutenção das penalidades de multa em destaque não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público ou, sequer, há de ensejar algum incremento na qualidade da prestação do serviço de distribuição de gás"*.

Por todo o exposto, requer a Recorrente o conhecimento do recurso e que lhe seja dado provimento, no sentido serem declaradas nulas as multas impostas, ou na eventualidade que sejam reduzidas.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 404, de 28/11/2013, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

Autos encaminhados à Procuradoria desta Agência, por minha assessoria, para o devido parecer jurídico quanto ao Recurso apresentado da Concessionária CEG.

Às fls.233/241, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, destacando que *"(...) Trata os autos de recurso tempestivamente impetrado pela Concessionária CEG, doravante chamada de recorrente, em face da Deliberação AGENERSA n.º.1503/2013, de 26 de fevereiro de 2013"*.

Frisa aquele órgão jurídico que *"(...) em consonância com a documentação disposta nos autos, houve descumprimento por parte da recorrente dos prazos contratuais"*. Ademais *"(...) em sua peça recursal, a recorrente não conseguiu ilidir os fatos comprobatórios presentes no administrativo, que deram margem a aplicação das penalidades (...)"*.

Quanto ao princípio da razoabilidade e da proporcionalidade assevera a Procuradoria que *"(...) A AGENERSA tem critérios objetivos que visam regulamentar a aplicação de penalidades em face de seus regulados. (...) Não é tarde lembrar que, o Contrato de Concessão, em sua Cláusula Dez, disciplina com clareza as penalidades aplicáveis à Concessionária CEG. Dentre elas, se insere a penalidade de multa, objeto da deliberação guerreada"*.

Acrescenta a Procuradoria que *"(...) A penalidade aplicada à Concessionária foi praticada de acordo com o instrumento concessivo, de forma criteriosa, observando o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor da Agência Reguladora, segundo a Lei 4556/2005. (...) Ademais, houve sim comprovação da culpabilidade da Concessionária, de acordo com o estabelecido nos autos"*.

Sublinha que *"(...) A AGENERSA não tem a prerrogativa de eleger por si mesma a imposição ou não das sanções cabíveis. A violação da regra jurídica dever ser imposta uma sanção. Ora, se ao longo do presente processo a concessionária não diligenciou para cumprir o contrato, (...) a imposição da penalidade é necessária à restauração do contrato ao seu status quo em benefício da segurança dos serviços"*.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 Págs. 250
Rubrica: Ruydon ID 4345648

Por isso "(...) Neste particular também é de reconhecer que a penalidade é proporcional posto que 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. (...) De todo modo, a própria recorrente reconhece que infringiu o Contrato de Concessão ao requerer subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, que o valor da multa seja reduzido e preferencialmente substituída por sanção de advertência".

Por fim, conclui que "(...) muito embora a recorrente tenha uma gama de clientes, não se justifica, por parte da recorrida, a não aplicação das sanções previstas no Contrato de Concessão, quando acontecem infrações ao mesmo (...) Assim, pugnamos pela manutenção da Deliberação, (...) conhecendo o recurso, posto que tempestivo, para no mérito julgá-lo improcedente".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 01/14, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta, a Concessionária apresentou suas razões finais (DIJUR-E-144/2014), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 251
Rubrica Rmper ID 4345648

ⁱ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.1822

DE 30 DE OUTUBRO DE 2013

OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.
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-12/020.193/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD no. 001/2007 e na Instrução Normativa 019/2011 em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA com relação às ocorrências 521390; 525800; 526063; 527280; 527386;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 525800;

Art. 3º Determinar a SECEX juntamente com a CAENE a lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/ICD nº 001/2007, com relação às penalidades dos artigos 1º e 2º.

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, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 em razão da recusa da CEG à prestação de serviço de assistência técnica apurada na ocorrência 521390;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004 % (quatro décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a instalação de gás apurada na ocorrência 526063;

Art. 6º - 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, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 527280;

Art. 7º 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, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 527386;

Art. 8º Determinar que a Concessionária CEG, em relação à Ocorrência 527386, proceda ao recálculo da conta de Dezembro de 2011, pela média do consumo anterior ao vazamento constatado;

Art. 9º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/ICD nº 001, de 04/09/2007, com relação às ocorrências 521390, 526063, 527280 e 527386.

Art. 10º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Outubro de 2013.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.1931/2012
Data 30/03/12 nº 252
Rubrica: Ruyton ID 434

Processo nº.: E-12/020.193/2012
Autuação: 30/03/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de trinta dias
Sessão Regulatória: 27 de março de 2014

VOTO

Trata-se de recurso interposto pela CEG em face da Deliberação nº 1822ⁱ de 30/10/13, devidamente publicada no Diário Oficial em 11/11/13, na qual aplicou penalidades de advertências e multas à Concessionária.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo das reclamações realizadas pelos clientes da Concessionária à Ouvidoria desta Agência (Ocorrências 521390, 525800, 526063, 527280, 527386).

Conforme restou analisado nos autos, foram aplicadas as penalidades de advertências e multas à Concessionária, baixando, por fim, o processo em diligência para o recálculo de conta de consumo relativo à ocorrência 527386.

A título de esclarecimento, referidas ocorrências tratam em sua maioria a respeito do descumprimento de prazos contratuais relacionados ao atendimento à Ouvidoria desta Agência e aos serviços de atendimento aos usuários, constantes do instrumento concessivo.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 21/11/13, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade e, no mérito, entende não haver espaço para que seja penalizada, na ocorrência 521390, por não prestar serviço de assistência técnica, enquanto o Contrato de Concessão define tal serviço como de prestação opcional.

Registra que na ocorrência 526063 a penalidade seria excessiva, tendo em vista que a solicitação do cliente de ligação gás foi procedida no mês de agosto e a CEG solicitou a licença em setembro do mesmo ano.

Em relação à penalidade aplicada na ocorrência 527280 relacionada ao refaturamento de conta, entende ter realizado o procedimento que entendeu ser mais favorável ao cliente e, por isso, pugna pela anulação da multa, haja vista não ter incorrido em qualquer penalidade.

Por fim, sustenta por maior percepção aos critérios de razoabilidade na imputação da sanção de multa, considerando a notável insignificância das ocorrências dentro do universo de clientes atendidos, comenta que no caso de a questão não ser solucionada pela Concessionária deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes em um único processo para analisar de forma global eventuais problemas existentes, não podendo assim ser avaliados com base em casos pontuais.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 nº 253
Rubrica Ruyton 10 4345648

Em suma, não vejo qualquer incorreção no voto do Conselheiro-Relator que possa alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço em relação às ocorrências em que foi penalizada. Ademais, a Concessionária, em seu arrazoado, não ataca ou até mesmo justifica, em seu recurso, a demora para o atendimento adequado, haja vista o lapso temporal de responder à nossa Ouvidoria e descumprimentos de prazos, previstos contratualmente, para atendimento aos clientes, apesar das oportunidades concedidas ao longo da instrução processual.

Os argumentos recursais devem ser afastados, na medida em que ficou constatada, ao longo do processo, a violação dos prazos estipulados no disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13 - A do Contrato de Concessão, Instrução Normativa 001/2007 e 019/2011.

Quanto à argumentação mais uma vez levantada pela recorrente, já decidida nesta agência, relacionada aos serviços opcionais constante do instrumento contratual, friso que, embora a Cláusula Primeira¹ restrinja o serviço público delegado à exploração de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, não se pode deixar de atentar para as demais cláusulas contratuais.

Apesar do serviço reclamado, objeto destes autos, não ser objeto essencial da Concessão, conforme acima já exposto, referida atividade encontra-se inserida na letra "B", parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão².

Desta forma, em sendo solicitada para execução de tal atividade, a Concessionária deve prestá-la, uma vez que, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação e responsabilidade, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

¹ - "(...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONARIA, dos Serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto no 23227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg.1, edição de 13 de junho de 1997"

² - **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.

B) Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

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

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.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 nº 254
Assinado Ruyfen ID 4345648

Portanto, inafastável o dever desta Autarquia de exigir que a prestação de serviço de assistência técnica seja disponibilizada pela Concessionária, eis que a faculdade prevista no Contrato de Concessão se dirige ao usuário, exercendo, nesse *mister*, sua competência fiscalizadora.

Por isso, entendo que a Concessionária infringiu dispositivos contratuais, passível, desta forma, de aplicação de penalidade.

Em relação ao argumento no que diz respeito à solicitação de licença (ocorrência 526063), entendo que o mesmo não deve prosperar, na medida em que o serviço de ligação de gás que era para ser resolvido em 30 (trinta) dias, tendo em vista o pedido inicial do cliente em agosto de 2011, só foi finalizado em dezembro de 2011, portanto a penalidade aplicada guarda coerência com o analisado nos autos.

Quanto ao assunto relacionado ao refaturamento, ocorrência 527280, tendo em vista a reclamação do cliente a respeito do valor acentuado de suas contas de gás, é de reconhecer que a Concessionária recalculou as contas para taxa mínima tendo em vista o valor supostamente indevido cobrado, daí entendo que, ao adotar tal prática, ela assume para si um erro na medição ou até mesmo defeito no medidor. Até porque a real intenção do cliente quando vem reclamar de sua fatura elevada, a meu ver, ele quer ter conhecimento do que realmente está acontecendo, ou seja, se há eventual vazamento de gás ou medição incorreta e não uma eventual liberalidade que a Concessionária tenha considerado com o propósito de equacionar o episódio.

Desta forma, se realmente fosse observado pela Concessionária que a medição encontrava-se correta e o aparelho medidor em perfeitas condições, a Delegatária deve adotar o mesmo procedimento para todos os clientes, ou seja, cobrar pelo valor devido e não adotar benefícios para o cliente ante esse tipo de reclamação, os quais somente fazem o mínimo sentido se os forem por mera liberalidade de responsabilidade única da própria Concessionária.

Ressalto que, embora, neste caso, possa ser constatado o empenho da Concessionária em resolver de forma satisfatória para a cliente quanto à questão econômica, o mesmo não pode ser afirmado com relação à presteza na vistoria demandada, motivo de sua penalização.

Em relação à alegação da Concessionária de que não foi observado o princípio da razoabilidade, sua afirmação não apresenta sustentação, visto que as multas aplicadas guardam coerência com os dispositivos da Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

A Deliberação foi aferida em harmonia com a postura normal adotada por esta Agência Reguladora, valorando toda a conduta da Concessionária no caso concreto, de forma equilibrada, moderada e harmônica, ou seja, correspondente ao senso comum e aos valores vigentes naquele momento.

Ainda restou amplamente comprovado nos autos a inobservância das obrigações da Concessionária, tornando-se a multa imposta adequada, exigível e proporcional às irregularidades detectadas.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.193/2012
Data 30/03/12 255
Ruijon ID 4345648

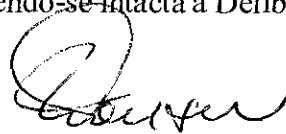
Destaca-se que a aplicação de penalidade de multa teve como finalidade principal de servir como meio de coerção da Concessionária no sentido de melhorar o cumprimento de prazo e a correta prestação de informações.

Desta feita, cumpriu esta Agência a finalidade essencial, que é a de regular e de aplicar a penalidade face ao descumprimento de cláusula contratual, decorrente do apurado grau de responsabilidade quando da prestação do serviço público inadequado.

Finalizando, entendo estarem as penalidade em consonância com as particularidades dos casos ora apreciados. Assim, não reconhecendo qualquer amparo legal ou contratual nos argumentos trazidos para a reforma da deliberação, sugiro ao Conselho-Diretor

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1822/13.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

ⁱ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.1822

DE 30 DE OUTUBRO DE 2013

OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.

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-12/020.193/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e na Instrução Normativa 019/2011 em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA com relação às ocorrências 521390; 525800; 526063; 527280; 527386;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 525800;

Art. 3º Determinar a SECEX juntamente com a CAENE a lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, com relação às penalidades dos artigos 1º e 2º.

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, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 em razão da recusa da CEG à prestação de serviço de assistência técnica apurada na ocorrência 521390;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004 % (quatro décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a instalação de gás apurada na ocorrência 526063;

Art. 6º - 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, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 527280;

Art. 7º 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, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 devido à demora para a realização de vistoria de instalações internas apurada na ocorrência 527386;

Art. 8º Determinar que a Concessionária CEG, em relação à Ocorrência 527386, proceda ao recálculo da conta de Dezembro de 2011, pela média do consumo anterior ao vazamento constatado;

Art. 9º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007, com relação às ocorrências 521390, 526063, 527280 e 527386.

Art. 10º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Outubro de 2013.



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

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2003
DE 27 DE MARÇO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS
REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM
MAIS DE 30 DIAS - JANEIRO.**

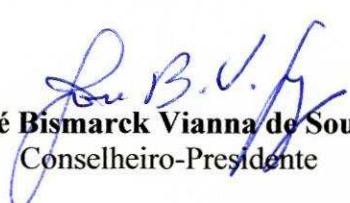
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso
de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório
nº E-12/020.193/2012, por unanimidade,

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
1822/13.

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro