



serviço Público Estadual
- Processo nº E-12/003.644/2013
Data 23/10/13 57
Rubrica: Ruyfon ID 4345648
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

Processo nº.: E-12/003.644/2013
Autuação: 23/10/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540702.
Sessão Regulatória: 28 de abril de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 26/02/14, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 1.951¹ de 30/01/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 14/02/14.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 540702, realizada pelo cliente da Concessionária, em 20/08/2013, à Ouvidoria desta Agência, na qual reclama na demora na ligação de gás em sua residência, na qual foi solicitada em 15/07/13 e, somente efetuada em 31/08/13.

Preliminarmente, sustenta a tempestividade de seu Recurso, considerando que "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 79 do Regimento Interno, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso".

1

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1951

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 540702.

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-12/003.644/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimos 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 em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº. 540702.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA -Conselheiro - Presidente; LUIDI EDUARDO TROISI - Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro- Relator; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro.



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-12/003.644/2013

Data 23/10/13 58

Assinatura: Ruyfom ID 4345648

Acrescenta que "(...) o prazo de 10 dias para interposição de Recurso iniciou-se em 17/02/2014, e terá seu término em 26/02/2014". Razão pela qual "(...) indiscutível a tempestividade do mesmo".

No mérito, apresenta a CEG uma breve síntese dos fatos, informando que "(...) O processo em referência foi instaurado em razão da ocorrência 540702, que versa sobre a reclamação do Sr. Thelmo Alvernaz, alegando suposta demora na ligação de seu gás. (...) A CEG esclareceu que o medidor do cliente foi instalado em 31/08/2013, o que foi confirmado pelo cliente".

Esclarece que "(...) a CAENE aponta que não foi possível constatar descumprimento Contratual por parte da CEG, nos autos do processo em epígrafe. (...) Em que pese isso, a Procuradoria opinou no sentido de que teria sido identificado descumprimento Contratual, especialmente no que se refere ao Anexo II, Parte 2, Item 13 A do Contrato de Concessão".

Por fim, acrescenta a Recorrente que "(...) Seguindo esta linha, o Conselho Diretor, por unanimidade, aplicou à CEG penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento)".

Argumenta a Recorrente da pronta solução da reclamação do cliente, "(...) que a CEG adotou postura diligente quando do atendimento do mesmo. (...) Outrossim, para que se sustente a aplicação de penalidade de multa, deve ser comprovada a existência de prejuízo, o que não ocorreu no caso em tela, visto que o fato do cliente ter comprado aquecedor e a CEG ter aguardado a entrega do mesmo, fez com que este não tivesse que pagar pela instalação do equipamento, mas tão somente pela taxa de R\$ 85,00. (...) Assim, ao contrário, o que se verifica é que foi gerado um benefício ao cliente, que economizou o valor da instalação do equipamento".



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-12/003.644/2013
Data 23/10/13
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Assevera que "(...) Assim, evidente que a penalidade aplicada deve ter cunho meramente pedagógico, sendo certo que, no presente caso, a sanção de advertência cumpriria fielmente este papel". Requer a CEG que "(...) converta a sanção de multa em advertência, tendo em vista que tal conversão guarda mais proporcionalidade com o desdobramento da reclamação em comento".

Ainda no mérito, sustenta a Recorrente quanto ao Princípio da Insignificância/ISO 9001, afirmando que "(...) A Concessionária entende que eventual descumprimento Contratual não deve ser ignorado, entretanto, é possível a aplicação da insignificância nesses casos, uma vez que entende não haver motivos para sua não incidência, já que a lesão foi irrelevante".

Registra que "(...) Tal fato se justifica, ainda, pois consoante exigência dos próprios Contratos de Concessão, a Concessionária deve ser certificada pela ISO 9001. A referida certificação estipula metas de qualidade e metodologias, com padrões internacionais, e, inclusive, tais metas de qualidade não correspondem a 100% de êxito, ou seja, admitem uma margem de erro, com base no princípio da razoabilidade".

Destaca que "(...) Assim, a CEG entende que essa Agência deveria considerar o cumprimento dessas metas, estabelecidas no próprio instrumento concessivo, quando do julgamento dos processos e, não tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pelas Concessionárias".

Em sua conclusão, requer a recorrente "(...) que seja dado provimento ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta na Deliberação nº 1951/2014, em observância às metas de qualidade e ao princípio da razoabilidade, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição, por ser medida de extremo bom senso e justiça".



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-12/003.644/2013
Data 23/10/13 9h 60
Rubrica: *Rui* ID 4345648

Pela Resolução do Conselho-Diretor nº. 425, de 20/03/2014, 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.

As fls.50/53, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, destacando que *"(...) Trata o administrativo de recurso tempestivamente interposto pela Concessionária CEG, doravante chamada de recorrente, em face da Deliberação nº 1951/2014, de 30 de janeiro de 2014, sob as alegações de que não incorreu em irregularidades, já que o problema foi prontamente solucionado, não pagando o cliente pela instalação do aquecedor, mas, somente a taxa de R\$85,00, gerando-lhe benefício, que poder-se-ia aplicar a recorrente a penalidade de advertência, que, neste processo poderá ser aplicado o princípio da insignificância, que, casos semelhantes deveriam se analisados de forma global e não pontualmente, que deve ser certificada pela ISO 9001, e que seja dado provimento ao presente recurso, anulando-se as multas impostas"*.

Argumenta a Procuradoria que *"(...) Quanto à ocorrência, apontamos que a mesma ficou sujeita à penalidade, após análise dos autos pelas áreas técnicas da recorrida, com ênfase para o fato de que a recorrente demorou 47 (quarenta e sete) dias para efetuar a ligação de gás solicitada pelo usuário, sem apresentar justificativa para tal procedimento, quando o prazo contratual determina 24 (vinte e quatro) horas para o atendimento. (descumprimento de prazo contratual obrigatório, de acordo com o anexo II, parte 2, item 13-A)"*.

Acrescenta que *"(...) a justificativa para o não atendimento ao usuário, apresentada pela recorrente, de que o arquivo referente à ligação telefônica, solicitada pela CAENE, estaria totalmente corrompido, estando assim inutilizado, não se coaduna com a prestação do serviço adequado e também já foi rechaçada pelo CODIR"*. *[Assinatura]*



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-12/003.644/2013
Data 23/10/13
Rubrica: *Renfon* ID 4345648

Sustenta a Procuradoria *"(...) Quanto à alegação da aplicação do Princípio da Insignificância entendemos que este, além de não estar expresso em lei, é uma construção de Direito Penal, geralmente levado em consideração nos crimes contra o patrimônio, que tem como ponto de partida a concepção de que a privação da liberdade e a restrição de direitos do indivíduo, somente se justifica quando indispensável para assegurar a incolumidade de todos os bens jurídicos essenciais à sociedade em face de agressão que contenha ao menos um mínimo de lesividade. Desta feita, o foco principal desse postulado de direito penal no é a pena pecuniária, mas sim as privativas de liberdade e restritivas de direito, o que não se coaduna com o fim almejado pela Concessionária recorrente"*.

Assevera a Procuradoria que *"(...) os princípios aplicáveis aos processos administrativos se encontram alinhados no art. 2º da Lei nº 9.384/99, dentre os quais não figura o da insignificância, tomando temerária sua aplicação por parte da Administração Pública, pela manifesta ausência de parâmetros legais o que, além de insegurança jurídica, pode gerar expectativa de impunidade, fator que certamente seria nocivo para a prestação de serviço adequado"*.

Por fim, conclui que *"(...) Quanto à certificação ISO 9001, parabenizamos a mesma por tal agraciamento, mas, de acordo com a Lei 4056/2005, a AGENERSA tem que cumprir seu papel regulatório e fiscalizatório, julgando os processos de acordo com a legislação pertinente à regulação e Contrato de Concessão em vigor, conforme tem feito. (...) Diante do exposto, entendemos diante da documentação dos autos, pelo improvimento do presente recurso e consequentemente com a manutenção in totum da Deliberação nº 1951/2014"*.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 31, em 03/04/14, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.



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-12/003.644 / 2013
Data 23/10/13
Rubrica: RuiFon ID 4345648

Em resposta ao ofício supra, a Concessionária apresentou suas razões finais, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório, no sentido de ser anulada a multa imposta e, em homenagem ao princípio da eventualidade e, superado o pedido anterior, postula a redução da penalidade para o percentual de 0,00001% (um centésimo de milésimo por cento).

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-12/003.644/2013

Data 23/10/13 Fls. 63

Publicação: Reunfon ID 4345648

Processo nº.: E-12/003.644/2013
Autuação: 23/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540702.
Sessão Regulatória: 28 de abril de 2014

VOTO

Trata-se de recurso interposto pela CEG em face da Deliberação nº 1.951¹ de 30/01/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 14/02/14, na qual aplicou penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) à Concessionária.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 540702, realizada pelo cliente da Concessionária, em 20/08/2013, à Ouvidoria desta Agência, na qual reclama na demora na ligação de gás em sua residência, solicitada em 15/07/13 e, somente, efetuada em 31/08/13.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 26/02/14, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade e, no mérito, postula pela anulação da multa imposta, em razão de ter adotado postura diligente para o desfecho da ocorrência, que poder-se-ia aplicar à recorrente a penalidade de advertência, sinaliza pela aplicação do princípio da insignificância, posto que, em casos semelhantes, deveriam se analisados de forma global e não pontualmente, justificando, ainda, a sua certificação ISO 9001.

1
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1951

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 540702.

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-12/003.644/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - 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 em razão dos fatos apurados na Ocorrência nº. 540702.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIDI EDUARDO TROISI - Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro- Relator; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro.



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-12/003.644/2013

Data 23/10/13 64

Assinatura: Ruffoni ID 4345848

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 à ocorrência em que foi penalizada. Ademais, a Concessionária, em seu arrazoado, não ataca ou até mesmo justifica a demora para o atendimento adequado, haja vista o descumprimento de prazo, previsto contratualmente (Anexo II, Parte 2, Item 13 – A²) para atendimento ao cliente, apesar das oportunidades concedidas ao longo da instrução processual.

Ressalto que, embora, neste caso, possa ser constatado o empenho da Concessionária em resolver de forma satisfatória para o cliente, o mesmo não pode ser afirmado com relação à prestação no serviço demandado, motivo de sua penalização.

Mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária por insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

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.



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-12/003.644/2013
Data 23/10/13 p. 65
Rubrica: Rui Pôrto ID 4345648

Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Quanto ao princípio da insignificância sustentado pela Recorrente para afastar a penalidade aplicada, corroboro o entendimento da Procuradoria desta Agência, em razão da impossibilidade de sua incidência no ramo do Direito Administrativo, posto que os princípios aplicáveis a esse ramo do direito se encontram alinhados no art. 2º da Lei 5427/09, não sendo condizentes com o presente caso. E mesmo que se entendesse pela aplicação deste princípio, o mesmo colidiria com outros de aplicação específica à seara administrativa e à Concessão de Serviços Públicos.

Sobre a ISO 9001, esta Agência, a partir de diversas decisões proferidas, já pacificou o entendimento que, de fato, aquela certificação representa um reconhecimento importante da atuação da Concessionária, mas não inibe o exercício das atividades desta AGENERSA, legalmente definido e contratualmente pactuado.

Quanto às metas de qualidade, levantadas pela Concessionária e constantes no Contrato de Concessão, esclareço que o tema foi objeto de discussão e decisão³ pelo Conselho-Diretor no processo de 3ª Revisão Quinquenal, na qual restou decidido pela abertura de processo específico, envolvendo consulta e audiência pública.

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 serviços.

³ - "DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1796

DE 29 DE OUTUBRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - 3ª REVISÃO QUINQUENAL DE TARIFAS DA 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-12/020.522/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

(...)

Art. 10 - Determinar a abertura de processo regulatório específico e único para ambas as Concessionárias em que sejam estabelecidas metas de qualidade nos serviços aos usuários/prazos de atendimento previstos no Contrato de Concessão".



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-12/003.644/2013
Data 23/10/13
Rubrica: Ruffom 1D 4345648

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 encontrar-se a penalidade em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. 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 1.951/14.

É o voto.


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

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2046
DE 28 DE ABRIL DE 2014.**

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 540702.

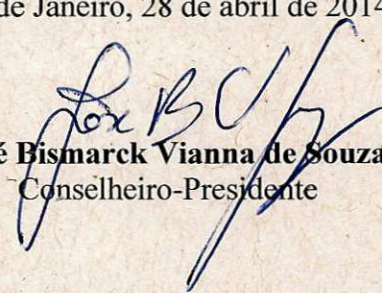
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.644/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

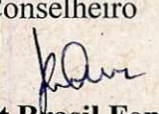
Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1.951/2014.

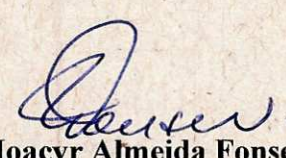
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

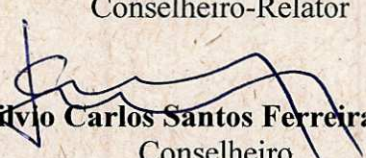
Rio de Janeiro, 28 de abril de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro