

Processo nº.: E-12/020.048/2012
Data de Autuação: 10/01/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias registradas no mês de novembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 26 de Maio de 2014.

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso¹ interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 1.705/2013², que aplicou à Concessionária CEG penalidades de multa e advertência, em razão das reclamações dispostas nas ocorrências listadas abaixo:

¹ Encaminhado a esta AGENERSA, através de email em 22/08/2013, com a original protocolizada no dia seguinte, 23/08/2013, às fls. 306/313.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1705 DE 31 DE JULHO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS - REGISTRADAS NO MÊS DE NOVEMBRO/11. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.

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-12/020.048/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003% (três 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 e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão da demora e do não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objetos do presente feito.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0011% (onze décimos de milésimo por cento), 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) e 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, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 525188, 526514 e 526788.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), 0,001% (um milésimo por cento), 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) e 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 524649, 526295, 526389, 526660 e 526760.

Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, a devolução da quantia cobrada indevidamente ao cliente, na forma da fundamentação relacionada à ocorrência 526760.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0009% (nove décimos de milésimo por cento), 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) e 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, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 525962, 526036, 526379 e 526642.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526054.

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 525004.

Art. 8º - Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, o estorno da quantia cobrada a título de substituição do medidor, na forma da fundamentação constante no voto, em relação à ocorrência 525004.

ly



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	E-12/020-048/2012
Data	10/01/2012 343
Rubrica	44382739

1) Ocorrência nº. 524649: reclamação registrada em 05/09/2011 na Ouvidoria desta AGENERSA pela Sra. Arnalda Cláudia de Faro, por meio da qual informa que em 23/08 solicitou a troca de titularidade para o seu nome e pediu que não fosse desligado o fornecimento do serviço, entretanto, seu gás foi lacrado sem motivo ou informação da CEG. Verificou-se que, em vez de realizar a troca de titularidade, conforme solicitado pela usuária, a Delegatária efetuou cortes indevidos no fornecimento do serviço e, ao restabelecê-lo, incorreu em violação ao prazo estabelecido no Contrato de Concessão, vez que por duas vezes atrasou, respectivos, 10 (dez) e 15 (quinze) dias para efetuar a religação do serviço.

2) Ocorrência nº. 525004: reclamação registrada em 20/09/2011 na Ouvidoria desta AGENERSA pelo Sr. José Marcelo Rodrigues, onde relata que, após troca de medidor, solicitada pela CEG, sua conta veio com valor maior do que o normal. Nesta ocorrência, não se pôde constatar descumprimento do Contrato de Concessão quanto ao consumo, pois, conforme faturas apresentadas, as cobranças foram realizadas com base nas leituras reais do medidor. Quanto à troca/substituição do medidor, contudo, verificou-se conduta irregular da Delegatária, haja vista ter imputado ao consumidor, sem provas, danos no aparelho e, ainda, realizou a cobrança de R\$ 143,49 (cento e quarenta e três reais e quarenta e nove centavos), pela sua troca.

3) Ocorrência nº. 525094: reclamação registrada em 23/09/2011 na Ouvidoria desta AGENERSA, por meio da qual a cliente reclama de valor exorbitante com relação às quatro últimas faturas que, segundo ela, saltaram de R\$ 80,00 (oitenta reais) para R\$ 400,00 (quatrocentos reais). Nesta ocorrência não restou configurado descumprimento contratual, vez que verificou-se, durante a instrução e inspeção que deu origem ao Relatório de Fiscalização CAENE n.º P-004/13, que as reclamadas cobranças foram realizadas com base em leituras reais do medidor e que as faturas anteriores a maio/2011, efetuadas a menor, pela CEG, foram realizadas com base em leitura de medidor não relacionado à usuária, fato, inclusive, que a beneficiou.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art.19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526507.

Art. 10º - 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, IV do Contrato de Concessão e no art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526704.

Art. 11º - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em relação aos fatos apurados nas ocorrências 525094, 525888, 526341 e 526779.

Art. 12º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de advertência, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 13º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de multa, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

Art. 14º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2013.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro-Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro;; 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:	E-124020.048/2012
Data:	10/01/2012
Fis.:	374
Assinatura:	40.4438 2779

4) **Ocorrência nº. 525094:** reclamação registrada em 27/09/2011 na Ouvidoria desta AGENERSA, onde o cliente reclama de demora na ligação de gás, tendo a CEG informado que não havia viabilidade para o seu imóvel, sem apresentar estudo de rentabilidade. Nesta ocorrência, restou verificado um atraso de, aproximadamente, 330 (trezentos e trinta) dias para a execução do serviço.

5) **Ocorrência nº. 525888:** reclamação registrada em 17/10/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, através da qual a Sra. Rosimar da Cruz reclama que a CEG deveria ser responsabilizada pela compra de aquecedor, vez que não foi comunicada, quando da aquisição do aparelho, que para o seu correto funcionamento seria necessária a compra de um pressurizador. Da análise da reclamação em voga não se pôde verificar descumprimento do Contrato de Concessão, inclusive, porque a usuária não informa de quem ou como adquiriu o aparelho e o serviço de instalação.

6) **Ocorrência nº. 525962:** reclamação registrada em 19/10/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, por meio da qual a Sra. Ana Lucia Ferreira relata ter solicitado à CEG a instalação de um medidor e de toda a tubulação externa da casa. Nesta ocorrência, restou ultrapassado em, aproximadamente, 270 (duzentos e setenta) dias o prazo estabelecido no Contrato de Concessão.

7) **Ocorrência nº. 526036:** reclamação registrada em 24/10/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, através da qual o Sr. Sergio Schrober relata ter solicitado, desde 18/10/2011, à CEG a instalação do gás para o seu estabelecimento. Verificou-se, nesta ocorrência, que a Concessionária CEG ultrapassou em, aproximadamente, 84 (oitenta e quatro) dias o prazo estabelecido no Contrato de Concessão para a execução do serviço.

8) **Ocorrência nº. 526054:** reclamação registrada em 24/10/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, na qual a Sra. Elisandra Coelho reclama que desde abril do ano de 2011 suas contas estavam sendo emitidas com valores elevados. Quando ao consumo em referência, constata-se que este foi feito com base nas leituras reais do medidor, inexistindo, neste aspecto, descumprimento ao Contrato de Concessão. Entretanto, da análise dos registros da ocorrência, verificou-se demora na verificação da leitura do medidor, haja vista a cliente ter requerido visita do técnico em 20/10/2011 e somente em 31/10/2011 ocorreu a vistoria solicitada, restando verificado o atraso de 08 (oito) dias para a execução do serviço.

9) **Ocorrência nº. 526295:** reclamação registrada em 09/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, através da qual o Sr. Alexandre Lohman relata ter solicitado religação de gás para o seu



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	ADUAL
Processo	E-12/020.048/2012
Data	10/01/2012 375
Rubrica	44382774

endereço em 27/10/2011. Nesta ocorrência, depreende-se que houve um atraso de 300 (trezentos) dias para a execução do serviço, o que deveria ser feito em 24 (vinte e quatro) horas.

10) Ocorrência nº. 526341: reclamação registrada em 08/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, por meio da qual a Sra. Ana Paula Cheker relata o receio de ter seu gás desligado, pois desde 06/09 não recebe contas de consumo e nem o valor mínimo a ser cobrado. Na ocorrência em questão, não se pôde verificar descumprimento do Contrato de Concessão, pois embora a CEG tenha interrompido a emissão de faturas à cliente, a suspensão do seu fornecimento não ocorreu.

11) Ocorrência nº. 526379: reclamação registrada em 09/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, onde o Sr. Gilmar Lima relata que solicitou o fornecimento de serviço para o seu endereço em 05/2011 e só teve o seu pedido atendido em 23/12/2011, o que caracteriza uma demora de, aproximadamente, 200 (duzentos) dias para a execução do serviço.

12) Ocorrência nº. 526389: reclamação registrada em 09/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, através da qual a Sra. Luzia de Araújo relata que ficou sem o fornecimento de gás por volta de 15h daquele dia; afirmou, ainda, que vários apartamentos apresentaram o mesmo problema, o que foi informado à CEG no mesmo dia. Depreende-se dos autos, um atraso de, aproximadamente, 62 (sessenta) e dois dias para a religação do serviço.

13) Ocorrência nº. 526507: reclamação registrada em 17/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, por meio da qual a Sra. Marcia Teixeira relata que a Concessionária, sem justo motivo, cancelou, junto a Instituição Bancária, a cobrança das faturas da cliente, as quais eram pagas através de débito automático, verificando-se, desta forma, ineficiente a prestação do serviço.

14) Ocorrência nº. 526514: reclamação registrada em 17/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, onde a Sra. Regina de Assis relata que fez a solicitação de gás em 03/11/2011 e só foi atendida em dezembro/2011, verificando, assim, um atraso de, aproximadamente, 30 (trinta) dias para que o serviço fosse executado.

15) Ocorrência nº. 526642: reclamação registrada em 22/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, através da qual a Sra. Karen Cabral relata que fez a solicitação de fornecimento de gás em 22/11/2011, sendo o medidor liberado somente em 03/01/2012.

16) Ocorrência nº. 526660: reclamação registrada em 23/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, por meio da qual o Sr. Leandro Miranda relata que solicitou a religação do serviço no



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	E-12/020.048/2012
Data	10/01/2012 346
Assinatura	30.44382779

início de novembro/2011. Nesta ocorrência, restou caracterizado um atraso de, aproximadamente, 30 (trinta) dias para a realização do serviço.

17) Ocorrência nº. 526704: reclamação registrada em 24/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, na qual o usuário, proprietário do estabelecimento, relata constantes faltas de gás ocasionadoras de prejuízos ao seu restaurante. Nesta ocasião, restou constatada falha na prestação do serviço, em virtude da descontinuidade no fornecimento de gás, o que acarretou inúmeros prejuízos ao usuário.

18) Ocorrência nº. 526760: reclamação registrada em 25/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA através da qual o Sr. Gustavo Villela relata que solicitou a religação de gás em agosto/2011 mas seu pedido só foi atendido em 16/11/2011, o que demonstra um atraso de, aproximadamente, 90 (noventa) dias para a execução do serviço.

19) Ocorrência nº. 526779: reclamação registrada em 28/11/2011, na Ouvidoria desta AGENERSA, através da qual o Sr. Augusto Froes relata que ao fazer uma obra na sua tubulação, encontrou cinco tubulações dos apartamentos vizinhos acima do seu. Assim, considerando que a Concessionária realizou visita no imóvel do cliente em 30/11/2011, dois dias depois da reclamação efetuada no Órgão Ouvidor, considerando que o remanejamento das ramificações dos imóveis vizinhos, conforme pretendido pelo reclamante, deveria ser feito por empresa especializada no ramo e considerando que na vistoria realizada não foi verificada insegurança nas instalações ou inadequações, não foi constatado descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG.

Às fls. 306 à 313 consta Recurso por meio do qual a Concessionária, preliminarmente, aponta a tempestividade bem como a nulidade do art. 1º da referida Deliberação, haja vista que "(...) a mencionada multa aplicada teve como base o disposto no art. 18, I da Instrução Normativa nº 01/2007, porém tal dispositivo não justifica a aplicação da penalidade (...)", vez que "(...) a prestação do serviço adequado no qual se refere o mencionado artigo pressupõe a satisfação dos clientes das Concessionárias (...) e não a qualidade das repostas enviadas a Ouvidoria desta AGENERSA (...)".

No mérito, sustenta que "(...) resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências (...) sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido nos casos em tela, por meio do atendimento aos clientes (...)", defende a impossibilidade de aplicação de penalidade "(...) haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que



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:	E-12/020.048/2012
Data:	10/01/2012
Fis.:	377
Rubrica:	44382774

as penalidades somente são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços (...); frisa que "(...) em nenhum momento esteve em mora para com as suas obrigações (...); entende que "(...) no máximo, poderia ser aplicada penalidade de advertência em todas as ocorrências, isso porque a aplicação de penalidade de multa se configura em demasiado excessiva e desproporcional (...); pugna pela incidência do princípio da insignificância, acreditando que "(...) casos registrados na Ouvidoria, deveriam ser objeto de procedimento prévio, sem cunho sancionatório, visando, primeiramente, o atendimento do interesse ao cliente (...)" e que "(...) falta a Ouvidoria desta Agência competência para apuração de descumprimento de prazo contratual e baseia seu entendimento no Decreto Estadual nº. 40.486, de 01 de janeiro (ANEXO C) (...); destaca, ainda, que "(...) somente no caso da questão não ser solucionada, deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes (...) para analisar, de forma global, eventuais problemas existentes quanto ao cumprimento do Contrato de Concessão (...); e salienta sua certificação pela ISO 9001; por fim, requer que "(...) seja provido o presente recurso, anulando-se as multas impostas na Deliberação nº 1705/13 de 31 de julho de 2013."

Em 27/08/2013, a Concessionária encaminha a DIJUR-E-1565/2013³, referente ao cumprimento dos artigos 4º e 8º da Deliberação AGENERSA nº. 1705/2013.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 391⁴ de 09/09/2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Através do OFÍCIO CAENE Nº. 192/13, foi solicitado que fossem "(...) encaminhados os comprovantes referentes as ocorrências 526760 e 525004, sejam estes por meio de cópia das faturas onde consta o crédito da devolução, documento assinado pelos clientes do recebimento destes montantes ou comprovante de depósito realizado na conta dos mesmos (...)", o qual foi respondido através da carta DIJUR-E-2348/13⁵, por meio de anexos com histórico do sistema da Concessionária.

A CAENE, às fls. 344, emite seu parecer e conclui: "Diante do exposto acima, a Concessionária não nos encaminhou as informações solicitadas, e, as informações encaminhadas, mostram que as devoluções estão sendo feitas gradativamente, diferente do que é determinado na deliberação. Assim,

³ Fls. 317/322

⁴ Fl. 324.

⁵ Fls. 332/343.



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:	E-12/020.048/2012
Data:	10/01/2012
Fis.:	378
Rubrica:	44382779

concluimos o não cumprimento do Art. 4º e 8º da Deliberação AGENERSA Nº. 1705 de 31 de julho de 2013, bem como, o descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13."

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA, às fls. 348/356, emite seu parecer, onde, após breve relato dos fatos, aponta a tempestividade da peça recursal apresentada e enfrenta a pretensão de declaração de nulidade do art. 1º da Deliberação alegando que não assiste razão a mesma haja vista que "(...) dentre as atribuições regimentalmente definidas para a Ouvidoria desta AGENERSA - cujo não atendimento acarretou a aplicação da multa a qual a Recorrente pretende ver declarada nula - insere-se o esclarecimento de dúvidas aos usuários, bem assim uma atuação de cunho mediador nas hipóteses de conflitos entre eles e as concessionárias de serviço público reguladas (...) entendemos pela validade da penalidade aplicada (...)".

Assevera que: "(...) não obstante a alegação de que não cometeu qualquer irregularidade, a própria recorrente admite a ocorrência de violação contratual (...)". Demais disso, "(...) a falha que ensejou a aplicação da penalidade ora vergastada espelha um dever contratualmente assumido pela CEG, devendo-se iluminar, pois, que o princípio o qual pretende ver aplicado - da insignificância - não é suficiente à alteração do instrumento de concessão." Acrescenta ainda que "(...) a certificação ISO 9001, de fato, representa reconhecimento à atuação da CEG na prestação do serviço concedido, mas no entanto, não afasta desta Autarquia suas atribuições (...)". E, por fim, aduz que o texto atribuído pela concessionária com base no Decreto Estadual nº. 40.486/2007 (ANEXO C) e suscitado como razão de reforma, não é novo nesta AGENERSA, de modo que seus argumentos já foram enfrentados pelo Conselho-Diretor nos autos do regulatório E-12/020.560/2011, onde foi identificado que "consta de um Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Intensivo de Pós-Graduação em Administração Pública - CIPAD da Fundação Getúlio Vargas - Rio de Janeiro (...), e, (...) em que pese ter sido alertada quanto à reprovabilidade da conduta a ora recorrente novamente falhou com o dever de lealdade previsto no art. 4º da Lei Estadual nº. 5.427, de 01 de abril de 2009, entendemos possível a aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV do Contrato de Concessão." E conclui opinando "(...) pelo conhecimento do Recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA nº. 1.705, de 31/07/2013, porque tempestivo, negando-lhe provimento quanto ao mérito."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 24/14⁶ de 20/03/2014, para que a Concessionária CEG, querendo, apresentasse suas considerações finais no prazo de 05 (cinco) dias.

⁶ Fls. 357 - com o respectivo aviso de recebimento em 21/03/2014.



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 DO ESTADO	
Processo:	E-12.020.048/2012
Data:	10/01/2012
Folha:	379
Assinatura:	44382772

Em sede de razões finais, através da DIJUR-E-648/2014⁷, a Concessionária, após mencionar e rebater os argumentos do parecer da Procuradoria, entende que *"(...) processos como o aqui relatado deverão ter seu julgamento sobrestado, até que sejam normatizadas as metas de qualidade, previstas no Contrato de Concessão, de sorte que não pode ser a Concessionária prejudicada por uma lacuna normativa da AGENERSA (...)".*

Às fls. 362/370, consta nos autos a Correspondência DIJUR-E-720/2014⁸ da Concessionária CEG, referente ao Parecer da CAENE de fls. 344, por meio da qual afirma que *"(...) o lançamento sistêmico dos conceitos foi feito dentro dos prazos determinados nos arts. 4º e 8º da Deliberação AGENERSA n.º 1705/2013. Ou seja, o crédito já se encontrava efetivamente disponível para os clientes, de modo que, caso houvesse algum débito, automaticamente, haveria a compensação, dentro do prazo estipulado em comento. Assim, não merece prosperar o apontamento da CAENE, devendo o CODIR reconhecer o adimplemento das obrigações dos arts. 4º e 8º da Deliberação AGENERSA n.º 1705/2013 pela CEG."*

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁷ Fls. 358 à 361 - protocolizada nesta Autarquia em 28/03/2014.

⁸ Fls. 362 à 370 - protocolizada nesta Autarquia em 07/04/2014.



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	
Proce:	E-12/020.048/2012
Data:	10.01.2012
Rubrica:	0044382779

Processo nº.: E-12/020.048/2012
Data de Autuação: 10/01/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias registradas no mês de novembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual
Sessão Regulatória: 26 de Maio de 2014

VOTO

Trata-se de apreciar Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1.705/2013¹, através da qual este Conselho-Diretor aplicou-lhe penalidades, em razão

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1705 DE 31 DE JULHO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS - REGISTRADAS NO MÊS DE NOVEMBRO/11. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.

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-12/020.048/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003% (três 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 e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão da demora e do não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objetos do presente feito.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0011% (onze décimos de milésimo por cento), 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) e 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, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 525188, 526514 e 526788.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), 0,001% (um milésimo por cento), 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) e 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 524649, 526295, 526389, 526660 e 526760.

Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, a devolução da quantia cobrada indevidamente ao cliente, na forma da fundamentação relacionada à ocorrência 526760.

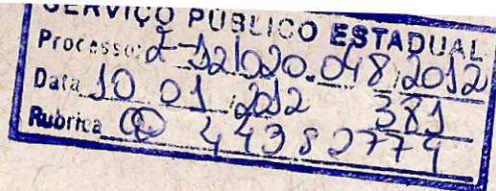
Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0009% (nove décimos de milésimo por cento), 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) e 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 525962, 526036, 526379 e 526642.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526054.

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 525004.

Art. 8º - Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, o estorno da quantia cobrada a título de substituição do medidor, na forma da fundamentação constante no voto, em relação à ocorrência 525004.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão e no art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526507.



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

das reclamações dispostas nas ocorrências registradas sob os números 524649, 525004, 525094, 525188, 525888, 525962, 526036, 526054, 526295, 526341, 526379, 526389, 526507, 526514, 526642, 526660, 526704, 526760, 526779 e 526788, que relatam diversas falhas na prestação dos serviços por parte da Delegatária, bem como violação à Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019/2001 em todas as ocorrências, seja devido ao atraso com relação às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA ou pelo não atendimento às perguntas realizadas pelo órgão Ouvidor.

Registro que no dia 27/08/2013 a Concessionária protocolizou nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1565/2013, referente ao cumprimento dos artigos 4º e 8º da Deliberação AGENERSA nº. 1705/2013.

No Recurso ora em análise, a Concessionária sustenta, preliminarmente, a tempestividade da peça recursal em voga, bem como a nulidade do art. 1º da referida Deliberação, aduzida sob o fundamento de que "(...) a mencionada multa aplicada teve como base o disposto no artigo 18, I² da Instrução Normativa nº 01/2007, porém tal dispositivo não justifica a aplicação da penalidade (...)", eis que "(...) a prestação do serviço adequado no qual se refere o mencionado artigo pressupõe a satisfação dos clientes das Concessionárias (...) e não a qualidade das respostas enviadas a Ouvidoria desta AGENERSA."

De início, é de se reconhecer a tempestividade do Recurso em voga, conquanto encaminhado à esta AGENERSA através de email em 22/08/2013, com a original protocolizada nesta Agência no dia

Art. 10º - 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, IV do Contrato de Concessão e no art. 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526704.

Art. 11º - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em relação aos fatos apurados nas ocorrências 525094, 525888, 526341 e 526779.

Art. 12º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de advertência, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 13º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de multa, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

Art. 14º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2013

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro-Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro;; Conselheiro; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA**, Conselheiro-Relator; **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**, Conselheiro.

² "Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contrato de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos."



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	E-12/020.048/2012
Data	10/01/2012
Folha	382
Assinatura	00 44382779

seguinte, observando, portanto, o prazo de 10 (dez) dias estabelecido no art. 77³ do respectivo Regimento Interno e art. 14 da Portaria nº. 093⁴ desta Agência Reguladora.

Em que pese a irresignação da recorrente, sua pretensão de declaração de nulidade do art. 1º da deliberação em referência, não merece prosperar.

Isso porque, dentre as atribuições regimentalmente definidas para a Ouvidoria desta AGENERSA, insere-se o esclarecimento de dúvidas aos usuários bem como uma atuação de cunho mediador nas hipóteses de conflitos entre estes e as concessionárias de serviço público reguladas, conforme art. 25, inciso II⁵ do Regimento Interno desta Autarquia.

Sendo assim, entendo que em casos dessa natureza, o não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria tem repercussão direta na qualidade do serviço público delegado, sobretudo, no que se refere ao usuário que ao solicitar a intervenção desta Agência Reguladora o faz na esperança de restabelecer a "regularidade", "qualidade" e/ou "eficiência" do serviço, o que justifica a validade da penalidade aplicada no art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1.705 de 31/07/2013.

Adentrando ao mérito, é possível afirmar serem essencialmente quatro as razões de reforma lançadas pela Concessionária. A primeira, é o argumento de ausência de violação ao contrato de concessão; a segunda, a incidência do princípio da insignificância; a terceira, é embasada no argumento de que tal falha não deve ser analisada individualmente por esta Agência, mas no bojo de uma análise global das metas estipuladas no contrato de concessão, destacando, para tanto, a sua certificação pela ISO 9001; e a última, circunscrita ao fato de que a Ouvidoria desta AGENERSA não detém competência para apurar descumprimento contratual e se baseia no Decreto Estadual nº 40.486/2007, ANEXO C.

Não obstante a alegação da Concessionária de que não cometeu qualquer irregularidade, a própria recorrente admite a ocorrência de violação contratual, em especial, quando entende que: "(...) *no máximo, poderia ser aplicada penalidade de advertência em todas as ocorrências (...)*", argumento que, ao meu ver, consubstancia-se como verdadeiro reconhecimento de falha na prestação do serviço concedido.

³ "Art. 77 - Independentemente do disposto no artigo 76 deste Regimento, caberá uma única vez, no prazo de 10 (dez) dias, Recurso da parte inconformada ao próprio Conselho-Diretor."

⁴ "Art. 14. É permitida às partes, nos processos regulatórios em trâmite na AGENERSA, a utilização de sistema de transmissão de dados e imagens tipo *fac-símile* ou e-mail para interposição de RECURSOS e DEFESAS desde que os originais sejam entregues em 05 (cinco) dias da data da recepção do documento, conforme previsto na Lei Federal nº 9.800/99."

⁵ "Art. 25 - Compete à Ouvidoria:

II - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório;"



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	E-12/020.048/2012
Data	10/01/2012
Folha	383
Rubrica	44382779

Além disso, a falha que ensejou a aplicação da penalidade ora vergastada espelha em um dever contratualmente assumido pela CEG, devendo-se iluminar, pois que o princípio o qual pretende ver aplicado, da Insignificância, não é suficiente à alteração do instrumento concessivo.

Ademais, cabe lembrar à Delegatária que esta Agência Reguladora deve atuar em estrita observância aos Princípios da Legalidade, Eficiência, entre outros, de aplicação específica à seara administrativa e à Concessão de Serviços Públicos em si, elencados no art. 2º da Lei nº. 9.784/1996, sendo este rol repetido na Lei Estadual nº. 5.427/2009⁷, cujo descumprimento implica, dentre outras consequências, na nulidade do ato praticado contrariamente à lei.

A respeito do entendimento da Concessionária de que deveria ser feita uma análise global e não pontual das ocorrências, relembro à Concessionária o disposto na Lei Estadual nº. 4.556/2005, que determina expressamente, em seu art.2º, caput⁸ e art. 4º, inciso Iº, as atribuições desta AGENERSA, dentre as quais estão a de fiscalizar e exigir o cumprimento do Contrato de Concessão, em notório exercício do poder regulatório.

No mais, quanto à alegação da Concessionária de que vem obtendo anualmente a certificação ISO 9001, registre-se que, de fato, tal certificação representa um reconhecimento importante da atuação da Delegatária na prestação do serviço público concedido, no entanto, não afasta desta Autarquia suas atribuições definidas em lei. Em outras palavras, a referida certificação não serve de salvo-conduto para que a Concessionária deixe de observar os prazos contratualmente pactuados.

Além disso, a recorrente apresenta, ainda, inconformismo com relação aos atos praticados pela Ouvidoria da AGENERSA, consubstanciado na alegação de incompetência daquele órgão para apuração de descumprimento de prazo contratual, com base no Decreto Estadual nº. 40.486/2007 (ANEXO C).

Ocorre que este argumento, trazido pela Concessionária ao Decreto e suscitado como razão de reforma, conta, na verdade, de um Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Intensivo de Pós-Graduação em Administração Pública - CIPAD da Fundação Getúlio Vargas - RJ.

⁶ "Art. 2º - A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência."

⁷ "Art. 2º O processo administrativo obedecerá, dentre outros, aos princípios da transparência, legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, impessoalidade, eficiência, celeridade, oficialidade, publicidade, participação, proteção da confiança legítima e interesse público."

⁸ "Art. 2º - A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos."

⁹ "Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes:
I - zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atuações."



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:	E-12/020.048/2012
Data:	10/12/2012
Fis.:	384
Rubrica:	44382779

Ainda nesta razão de reforma, ressalto que da análise das poucas manifestações daquele órgão no bojo do presente, não identifiquei qualquer atuação a margem de sua competência regimentalmente definida.

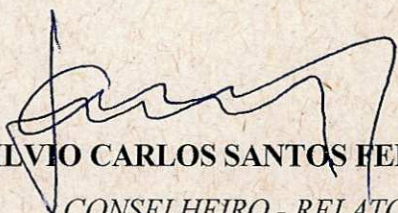
Ademais, resta evidente que o objetivo da Ouvidoria da AGENERSA é o de mediar os fatos narrados, buscando informações e solução das reclamações apresentadas pelos clientes/usuários, sendo obrigação daquele órgão encaminhar ao Conselho Diretor as ocorrências não solucionadas, nos termos do Art. 25 e incisos do Regimento Interno desta casa.

Por fim, quanto à correspondência encaminhada pela Recorrente atestando o cumprimento dos artigos 4º e 8º, 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:

I - Conhecer o Recurso Interposto pela Recorrente em face da Deliberação AGENERSA nº 1.705/2013 de 31/07/2013, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

É como voto.


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
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	ESTADUAL
Processo	E-12.020.048/2012
Data	10/01/2012 385
rubrica	044382774

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 2004

DE 26 DE MAIO DE 2014

Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias registradas no mês de novembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.

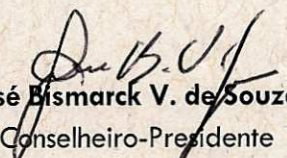
O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.048/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

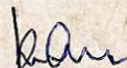
Art. 1º - Conhecer o Recurso Interposto pela Recorrente em face da Deliberação AGENERSA nº 1.705/2013 de 31/07/2013, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

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

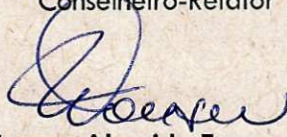
Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro