

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-12/003.561/2013
Data de autuação: 10/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº. 540786
Sessão Regulatória: 26/05/2014

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1948¹, de 30/01/2014, que aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, em razão da demora no atendimento ao pedido de ligação de gás na residência da usuária Shirley Feitosa Venancio de Araujo, solicitada em 20/08/2013 e atendida em 30/08/2013.

Em sua peça de inconformismo, a Concessionária aponta que "(...) *envidou todos os esforços para atender o cliente, (...) ficando evidenciado, que não houve (...) cometimento de qualquer desconformidade (...)*"; entende que "(...) *a reclamação objeto do presente processo, não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento (...)*"; ressalta que "(...) *está permanentemente efetuando investimentos direcionados ao desenvolvimento de suas atividades, no intuito de obter um crescimento contínuo na qualidade de todos os serviços oferecidos*"; defende que na vertente hipótese poderia ser aplicada, no máximo, a penalidade de advertência; que "(...) *não pode ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente (...) e nos casos em que o processo é julgado sem sequer o cliente ter sido atendido (...)*"; e que deve ser aplicado ao presente caso o Princípio da Insignificância;

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1948 DE 30 DE JANEIRO DE 2014. OCORRÊNCIA Nº. 540786. 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-12/003.561/2013, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

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

Art. 3º - 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, no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 4º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - 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; Silvio Carlos Santos Ferreira – Conselheiro-Relator; Luigi Eduardo Troisi – Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca – Conselheiro; Moacyr Almeida Fonseca – 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

sustenta que a reclamação apresentada junto à Ouvidoria "(...) deveria ser objeto de procedimento prévio, sem cunho sancionatório (...)" e que "Somente no caso da questão não ser solucionada, 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 (...)"; sublinha sua certificação ISO 9001, o que, ao seu sentir "(...) demonstra o excelente índice de atendimento prestado a seus clientes, analisando-se o atendimento prestado de forma global (...)"; e entende que "(...) essa Agência deverá considerar o cumprimento dessas metas (...), quando do julgamento dos processos e, não tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pelas Concessionárias"; razões pelas quais requer provimento ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta pela Deliberação AGENERSA/CD nº. 1948/2014.

Conforme se verifica através da Resolução AGENERSA/CD nº. 425, de 20/03/2014, o presente processo é distribuído à minha Relatoria.

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA apresenta parecer², mediante o qual, após breve relato, aponta que "A recorrente descumpriu o comando da Lei nº. 8987/95, art. 6º, § 1º, no que tange à eficiência, que não foi observada, como também o contrato de concessão, em seu Anexo 2, Parte 2, Item 13-A"; salienta que "(...) a eficiência é um dos elementos primordiais na prestação do serviço público concedido e que deve ser objeto de permanente atenção e fiscalização do agente regulador (...)"; aponta que "Há nos autos provas irrefutáveis de descumprimento aviltante de prazo contratual para atendimento ao cliente, que pedia uma simples ligação de gás"; e que "(...) houve claro descaso da concessionária para com o usuário, na solução do problema"; salienta que "A pena de multa imposta está pautada no Princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade, como de caráter pedagógico, para coibir a continuidade da prática lesiva aos usuários e à prestação de serviço adequado decorrente das obrigações da concessionária, previstas no contrato de concessão"; defende a inaplicabilidade do Princípio da Insegurança ao presente caso, por se tratar de "(...) uma construção de Direito Penal, geralmente levado em consideração nos crimes contra o patrimônio (...)"; ensina que "(...) os princípios aplicáveis aos processos administrativos se encontram alinhados no art. 2º da Lei 9.784/99, dentre os quais não figura o da insignificância (...)"; e opina pelo conhecimento do recurso, "(...) porque tempestivo, para no mérito lhe ser negado provimento, confirmando-se a Deliberação recorrida (...)".

² Fls. 60/65.



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-12/003.561/2013
Data de autuação: 10/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº. 540786
Sessão Regulatória: 26/05/2014

VOTO

Trata-se de recurso tempestivamente interposto em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1948¹, de 30/01/2014, que aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, em razão da demora no atendimento ao pedido de ligação de gás na residência da usuária Shirley Feitosa Venancio de Araujo, solicitada em 20/08/2013 e atendida em 30/08/2013.

Em sua peça de inconformismo, a Concessionária sustenta que, por ter envidado esforços para o atendimento ao cliente, não incorreu em descumprimento contratual. Alega que deve ser aplicado ao presente caso o Princípio da Insignificância; entende que a reclamação apresentada junto à Ouvidoria deveria ser objeto de procedimento prévio, sem cunho sancionatório; sublinha o fato de sua certificação ISO 9001; razões pelas quais requer provimento ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta pela Deliberação AGENERSA/CD nº. 1948/2014.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1948 DE 30 DE JANEIRO DE 2014. OCORRÊNCIA Nº. 540786. 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-12/003.561/2013, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

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

Art. 3º - 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, no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 4º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - 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; Silvio Carlos Santos Ferreira – Conselheiro-Relator; Luigi Eduardo Troisi – Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca – Conselheiro; Moacyr Almeida Fonseca – 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

Em que pese os esforços envidados pela CEG, entendo que resta evidente o descumprimento da Concessionária no que tange ao Princípio da Eficiência, insculpido tanto na Lei nº 8987/95 quanto no Contrato de Concessão.

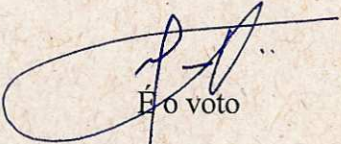
No que tange a aplicação do Princípio da Insignificância, recorro às inúmeras decisões deste CODIR no sentido da não aplicabilidade do referido princípio ao Direito Administrativo por ser uma construção de Direito Penal, sobre o que amplamente discorri no âmbito do Processo Regulatório E-12/003.127/2013.

Já no que se refere ao procedimento adotado por esta AGENERSA a respeito das ocorrências registradas pela Ouvidoria desta Autarquia, cumpre ressaltar que este ente regulador segue os procedimentos definidos por lei, adstrita que está ao Princípio da Legalidade.

No que diz respeito ao fato de a CEG ser certificada pela ISO 9001, isso por si só não representa uma garantia do cumprimento contratual por parte da Concessionária, tampouco elide a responsabilidade desta Autarquia de exercer suas atividades definidas por lei.

Sendo evidente o descumprimento Contratual, proponho ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 1948/2014 de 30/01/2014 porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.


É o voto

Luigi Troisi
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
Conselho-Diretor

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.561/2013

Data 10 / 09 / 2013 Fls.: 48

Rubrica: m@ 10.4359397-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2069
DE 26 DE MAIO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 540786.

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-12/003.561/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - . Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 1948/2014 de 30/01/2014 porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.

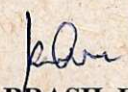
Art. 2º - . Esta deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro