



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-12/020.458/2012
Data	06/08/2012 Fls. 84
Rubrica	003744382774

Processo nº.: E-12/020.458/2012
Data de Autuação: 06/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Instalação de gás/remanejamento. Ocorrência nº 526205
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

RELATÓRIO

Trata-se do Recurso¹ protocolizado nesta Agência em 17/01/2014, em face da Deliberação AGENERSA nº 1912/13², de 19/12/2013, publicada no Diário Oficial em 07/01/2014, na qual aplicou penalidade de multa à Concessionária.

O presente regulatório fora instaurado em função dos fatos narrados na ocorrência n.º 526205, para a apuração de irregularidade por parte da CEG, relativo há demora no atendimento à solicitação da Sra. Naura Azevedo no remanejamento de ponto e contrariedade quanto à cobrança de taxa de serviços.

Preliminarmente, a Concessionária sustentou pela tempestividade da peça recursal, tendo em vista que a Deliberação supracitada foi publicada em 07/01/2014 e a protocolização ocorrera em 17/01/2014.

¹ Fls. 56 à 65.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1912

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - INSTALAÇÃO/REMANEJAMENTO. OCORRÊNCIA Nº 526205.

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-12/020.458/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, § 3º e no Anexo II, Parte 2, item 13 B - Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), do Contrato de Concessão;

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

Art. 3º - Determinar que seja remetida cópia de inteiro teor do presente processo E-12/020.327/2012, que trata da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013

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

4



No mérito, a Concessionária apresentou sua versão dos fatos, argumentando, em síntese que:

"III.1 - DO DESCABIMENTO DA MULTA APLICADA MEDIANTE EDIÇÃO DA DELIBERAÇÃO 1912/2013

(...) de que se trata de caso ínfimo diante das centenas de milhares de clientes atendidos pela Concessionária. (...) ao se ter por base a vastidão do número de clientes que a CEG possui atualmente, enquanto uma ocorrência se torna motivo de penalização, existe aproximadamente outros 800.000 (oitocentos mil) clientes a serem atendidos pela Concessionária.

(...) a Concessionária forma seu posicionamento de que os pontuais descumprimentos ao Contrato de Concessão não hão de ensejar a aplicação de penalidades, mesmo sob a ótica do princípio da legalidade administrativa.

(...) 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.

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.

(...)

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.

III.2 - DA VERDADE MATERIAL NO PROCESSO ADMINISTRATIVO - INEXISTÊNCIA DE PROVA DE DESCUMPRIMENTO

(...) cliente abre reclamação em face da concessionária alegando que em contato telefônico lhe foi prometido a construção de instalação interna de gás sem qualquer custo e não foi cumprida tal promessa.



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-12/020.458/2012
Data	06/08/2012 86
Rubrica	10.44382779

É solicitada à concessionária que apresente nos autos gravação do contato telefônico citado pelo cliente. A concessionária não possui qualquer registro de tal contato ou prova em contrário. desprovida de provas para desconstituir a alegação do cliente, a concessionária é condenada a construir as instalações internas do imóvel e ainda penalizada por má prestação do serviço público.

(...)

A cliente não possui qualquer prova de que fez a solicitação à CEG, mas o Conselho Diretor, apoiado pelos pronunciamentos das câmaras pareceristas da AGENERSA, entendeu perfeitamente razoável confirmar tão relevante informação que culminou com a guerreada penalização com uma afirmação da cliente, passada através de ligação telefônica, sequer formalizada posteriormente, ou muito menos cabalmente confirmada a identidade da declarante do outro lado da linha."

Por fim: "(...) ao acreditar que uma informação prestada através de chamada telefônica, por interlocutor não identificado, não pode servir como meio bastante de prova para que a CEG seja penalizada, clama-se pela atenção ao princípio da verdade material", a Concessionária conclui que, em uma segunda avaliação do Conselho Diretor, a multa aplicada mediante a Deliberação AGENERSA nº 1912/2013, seja anulada, ou "subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, caso ultrapassado o pedido supra, no que tange ao valor percentual de multa, seja esse reduzido a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), em cada um dos casos, preferencialmente substituído por sanções de advertência."

Através da Resolução do Conselho Diretor nº 412³, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Às fls.71 à 79, consta o parecer 75/2014-EVB da Procuradoria⁴, que faz breve síntese dos fatos constantes nos autos:

"Na verdade, a usuária, somente 2 (dois) meses após ter feito a solicitação de mudança de ponto à recorrente, é que esta apresentou o 'croqui', sendo que a taxa de serviço veio cobrada na conta e o serviço ainda não tinha sido concluído.

A recorrente afirmou que o serviço foi realizado pela GNS em 07/11/11, e que informou à CAENE que 'não foi possível avaliar a questão da taxa cobrada pois a gravação solicitada não foi recebida.'

³ Fls. 67.

⁴ Da lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



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	F-121020.458/2012
Data	06/08/2012
Fls.	87
Rubrica	50.44382779

Consta o serviço no Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13-B-serviços opcionais, mas diga-se que a própria recorrente reconheceu que o serviço lhe foi solicitado, e, em sendo assim, é sua obrigação realizá-lo, pois tal dispositivo contratual está adstrito à solicitação do cliente, (condicionados aceitação do consumidor), que ao fazê-lo, obriga a recorrente, como foi o caso, a realizá-lo, pois, ainda, no caso em voga, a recorrente indicou a empresa GNS para realizar o serviço que, seria de sua competência, havendo pois responsabilidade da mesma quanto à execução do referido serviço."

A Procuradoria chama a atenção para o trecho do voto do Conselheiro-Relator, às fls. 51:

"(...) Ainda nesta seara, nos ensina Sérgio Cavalieri Filho que o onus probandi pode ser invertido quando verossímil a alegação do consumidor e/ou em face de sua hipossuficiência. Verossímil é aquilo que é crível ou aceitável em face de uma realidade fática. São inúmeros os processos apreciados nesta agência no que diz respeito à clientes que contratam com a concessionária para serviços constantes do anexo II, parte 2 e posteriormente descobrem que o serviço foi realizado pela GNS. Terminam por encontrar-se em situação onde a CEG busca eximir-se de responsabilidade, apresentando as mesmas alegações feitas no presente. É justamente esta relação entre as empresas CEG e GNS que está sendo examinada no âmbito do Processo regulatório E-12/020.237/2012, de relatoria do Conselheiro presidente José Bismarck Vianna de Souza. Desta forma, entendo que as afirmações feitas pela consumidora são críveis.

Outrossim, tendo a Sra. Naura ligado para a CEG, é coerente que creia estar contratando com esta empresa, o que no Direito pátrio é conhecido como Teoria da Aparência. Portanto, certo é que dos autos constam provas suficientes de descumprimento contratual por parte da Concessionária.

(...)

A penalidade aplicada à Concessionária foi praticada de acordo com o instrumento concessivo, de formas criteriosa, observando o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor da Agência Reguladora, segundo a Lei 4556/2005.

(...)



Portanto, corretíssima a aplicação das penalidades dispostas na Deliberação guerreada, que obedeceu aos princípios básicos referentes ao processo administrativo, Lei nº. 5427/2009⁵.

A Procuradoria registra ainda que:

"(...) mesmo com base no princípio da eventualidade, a recorrente se imbuí de culpa, pois além de propor a redução da percentualidade da multa lhe imposta, propõe também a substituição da penalidade de multa pela de advertência. fl. 65.

(...)

Prima os autos pelas robustas provas nele estatuídas, que subsistem a quaisquer contestações, pois mais que provado está, o descumprimento ao Contrato de Concessão por parte da recorrente."

A Procuradoria chama a atenção para o Princípio da Verdade Material, citando:

"No processo administrativo o julgador deve sempre buscar a verdade, ainda que, para isso, tenha que se valer de outros elementos além daqueles trazidos aos autos pelos interessados. A autoridade

⁵ 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.

§1º Nos processos administrativos serão observadas, entre outras, as seguintes normas:

- I - atuação conforme a lei e o direito;
- II - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;
- III - atendimento afins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes, salvo autorização em Lei;
- IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;
- V - impulso, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;
- VI - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;
- VII - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição da República;
- VIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;
- IX - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;
- X - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;
- XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;
- XII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada a aplicação retroativa de nova interpretação, desfavorável ao administrado, que se venha dar ao mesmo tema, ressalvada a hipótese de comprovada má-fé;
- XIII - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas, à interposição de recursos, nos processos que possam resultar sanções e nas situações de litígio.



administrativa competente não fica obrigada a restringir seu exame ao que foi alegado, trazido ou provado pelas partes, podendo e devendo buscar todos os elementos que possam influir no seu convencimento.

(...)

Ademais, diga-se que a recorrente não apresentou a gravação solicitada pela usuária, o que deveria fazê-lo mas, evidencia-se o seu depoimento, que se acrescenta às outras provas apresentadas, como documentação e pareceres das áreas técnicas da Agência Reguladora.

Proibição da recusa de entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento do Consumidor

DIREITO DO CONSUMIDOR - SACs terão de fornecer cópia de gravação aos consumidores

A Secretaria de Direito econômico (SDE) do Ministério da Justiça publicou, no dia 12.03.2009, a Portaria nº 049 que obriga as empresas a cederem uma cópia da gravação dos atendimentos telefônicos dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) aos consumidores, quando exigido. De acordo com o documento, a recusa da empresa de entregar esse material é uma 'prática abusiva', que deve ser proibida.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do SDE informou que as empresas que desrespeitarem esse ato sofrerão multas que podem chegar a R\$ 3 milhões, podendo, inclusive, ser processadas na esfera judicial. A portaria prevê que no caso da empresa se recusar a ceder a gravação, ela será automaticamente declarada culpada das acusações feitas pelo consumidor.

De acordo com o DPDC, três meses depois da vigência das regras para o atendimento por telefone, as reclamações mais recorrentes são em relação à recusa das empresas de dar as gravações das conversas feitas entre os consumidores e os call centers. O prazo para entrega do áudio é de, no máximo, dez dias, mas a forma é escolhida pelo consumidor, e pode ser por e-mail, correio ou pessoalmente. "



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-12/020.458/2012
Data:	06/08/2012 fls. 90
Rubrica:	30.44382774

E concluindo seu parecer, a Procuradoria pugna pelo conhecimento do recurso apresentado e no mérito pelo improvimento do mesmo, mantendo-se *in totum* a Deliberação AGENERSA nº. 1912/2013.

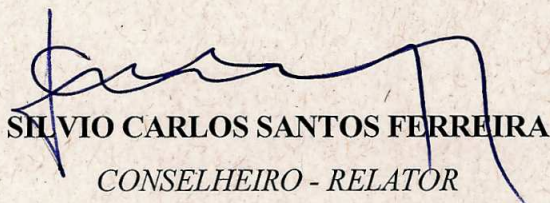
Em seguida, às fls. 80, fora concedido prazo de 05 (cinco) dias para apresentação de razões finais a Concessionária, através de Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº 29/14.

Neste sentido, às fls. 81 restou apresentada as razões finais da Concessionária CEG, *in verbis*:

"(...) apesar de sua vasta argumentação jurídica, a Procuradoria não logrou êxito em descaracterizar a argumentação da Concessionária, porque não conseguiu apontar, efetivamente, qual prova subsidiou a decisão CODIR. O fato é: a gravação de atendimento da cliente junto a CEG, como aponta a Procuradoria, não existe e, portanto, consiste em prova negativa, impossível de ser produzida pela Concessionária.

(...) a CEG repisa sua argumentação ao longo do Recurso Administrativo interposto e requer que a AGENERSA dê provimento ao mesmo, para anular a penalidade imposta na Deliberação AGENERSA nº. 1912/2013."

É o relatório,


SILVIO 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 PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/020.458/2012
Data:	06/08/2012
Rubrica:	10.44382714

Processo nº.: E-12/020.458/2012
Data de Autuação: 06/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Instalação de gás/remanejamento. Ocorrência nº 526205
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

VOTO

Trata-se do Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG, em face da Deliberação AGENERSA nº 1912/13², de 19/12/2013.

Na supramencionada Deliberação, este Conselho Diretor aplicou a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), em virtude do descumprimento contratual que originou a ocorrência nº 526205, relacionada à remanejamento de ponto.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 17/01/2014, sustentando, preliminarmente, a sua tempestividade e, irredutível diante dos fundamentos

¹ Fls. 56 à 65.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1912

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - INSTALAÇÃO/REMANEJAMENTO. OCORRÊNCIA Nº 526205.

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-12/020.458/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, § 3º e no Anexo II, Parte 2, item 13 B - Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), do Contrato de Concessão;

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

Art. 3º - Determinar que seja remetida cópia de inteiro teor do presente processo E-12/020.327/2012, que trata da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013

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

h



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-12020.458/2012
Data:	06/08/2012
Fls.:	92
Rubrica:	10.44382776

que consubstanciaram a combatida penalidade, interpondo o presente Recurso, no qual pugna pela anulação da multa aplicada.

Preliminarmente registro a tempestividade do presente Recurso, eis que o mesmo foi interposto dentro do prazo estatuído no regimento Interno desta AGENERSA.

No mérito, a Concessionária considera descabível a penalização, por se tratar de um caso ínfimo diante das centenas de milhares de clientes atendidos por ela, tendo por base a vastidão do número de clientes que possui atualmente, enquanto uma ocorrência se torna motivo de penalização.

A Concessionária forma seu posicionamento de que os pontuais descumprimentos ao Contrato de Concessão não hão de ensejar a aplicação de penalidades, mesmo sob a ótica do princípio da legalidade administrativa. Entendendo 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.

Quanto da Verdade Material no Processo Administrativo - Inexistência de Prova de Descumprimento, a Concessionária relata o fato de um determinado cliente que abre reclamação alegando que em contato telefônico lhe foi prometido a construção de instalação interna de gás, sem qualquer custo e que tal promessa não foi cumprida. E que é solicitada que apresente nos autos a gravação do contato telefônico citado pelo cliente, e a mesma não possui qualquer registro de tal contato ou prova em contrário, e desprovida de provas para desconstituir a alegação do cliente, a concessionária é condenada a construir as instalações internas do imóvel e ainda penalizada por má prestação do serviço público.

E prossegue informando que a cliente não possui qualquer prova de que fez a solicitação à CEG, e que o Conselho Diretor, apoiado pelos pronunciamentos das câmaras pareceristas da AGENERSA, entendeu perfeitamente razoável confirmar tão relevante informação que culminou com a guerreada penalização com uma afirmação da cliente, passada através de ligação telefônica, sequer formalizada posteriormente, ou muito menos cabalmente confirmada a identidade da declarante do outro lado da linha. Desta forma, interlocutor não identificado, não pode servir como meio bastante de prova para que a CEG seja penalizada, clamando-se pela atenção ao princípio da verdade material.

Conclui que, em uma segunda avaliação do Conselho Diretor, a multa aplicada mediante a Deliberação AGENERSA nº 1912/2013, seja anulada, ou *"subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, caso ultrapassado o pedido supra, no que tange ao valor percentual de multa, seja esse*



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-12/020.458/2012
Data:	06/08/2012 Fls. 93
Rubrica:	10.44382774

reduzido a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), em cada um dos casos, preferencialmente substituído por sanções de advertência."

Às fls. 71 à 79, a Procuradoria desta Autarquia ofertou parecer pela manutenção da Deliberação recorrida, por entender que a mesma atende aos requisitos legais, e, por consequência, negando provimento ao Recurso, fazendo breve síntese dos fatos.

A Concessionária atendeu a usuária (apresentação do croqui), somente 2 (dois) meses após a solicitação de mudança de ponto, mas a taxa de serviço veio cobrada na conta, sendo que o serviço ainda não tinha sido concluído. A recorrente afirmou que o serviço foi realizado pela GNS em 07/11/2011, e que informou à CAENE que não foi possível avaliar a questão da taxa cobrada pois a gravação solicitada não foi recebida.

A Procuradoria aponta que a própria recorrente reconheceu que o serviço lhe foi solicitado, e, em sendo assim, é sua obrigação realizá-lo, pois tal dispositivo contratual está adstrito à solicitação do cliente, (condicionados a aceitação do consumidor), conforme consta no Contrato de Concessão, Anexo II, parte 2, item 13-B - Serviços Opcionais, que ao fazê-lo, obriga a recorrente, como foi o caso, a realizá-lo, pois, ainda, no caso em voga, a recorrente indicou a empresa GNS para realizar o serviço que, seria de sua competência, havendo pois responsabilidade da mesma quanto à execução do referido serviço.

Verifica ainda que tal situação está claramente comprovada na instrução processual do administrativo *em comento*, sendo importante assinalar que o cliente desconhecia a parceria GNS-CEG.

Portanto, corretíssima a aplicação das penalidades dispostas na Deliberação guerreada, que obedeceu aos princípios básicos referentes ao processo administrativo, Lei nº. 5427/2009³.

³ 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.

§1º Nos processos administrativos serão observadas, entre outras, as seguintes normas:

- I - atuação conforme a lei e o direito;
- II - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;
- III - atendimento afins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes, salvo autorização em Lei;
- IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;
- V - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;
- VI - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;



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-12/020.458/2012
Data:	06/08/2012
Folha:	94
Rubrica:	44382774

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 29/14⁴, para a Concessionária apresentar suas razões finais, o que foi feito através da DIJUR-E-699/14⁵, onde a CEG sustenta que: "(...) apesar de sua vasta argumentação jurídica, a Procuradoria não logrou êxito em descaracterizar a argumentação da Concessionária, porque não conseguiu apontar, efetivamente, qual prova subsidiou a decisão CODIR. O fato é: a gravação de atendimento da cliente junto a CEG, como aponta a Procuradoria, não existe e, portanto, consiste em prova negativa, impossível de ser produzida pela Concessionária. (...) repisa sua argumentação ao longo do Recurso Administrativo interposto e requer que a AGENERSA dê provimento ao mesmo, para anular a penalidade imposta na Deliberação AGENERSA nº. 1912/2013."

Manifesto meu desacordo com os argumentos apresentados pelas razões que passo a expor:

Como fundamento inicial, a Concessionária repisa seu entendimento, de que se trata de caso ínfimo diante de centenas de milhares de clientes atendidos por ela. Lembrando, que se trata de remanejamento de ponto e apresentação de croqui, o que somente foi feito após dois meses.

Neste ponto, mostra-se relevante acrescentar que a particularidade do caso em tela, como expõe a Concessionária de forma equivocada, diga-se de passagem, não exclui a sua culpa, posto que tal fundamento não atua em consonância à supressão de responsabilidade.

Pugna ainda, a Concessionária, pela aplicação dos princípios da Verdade Material, vez que não pode o Conselho Diretor decidir contrário aos fatos se esses lhe foram apresentados até o momento de sua decisão. Nesse sentido, entende que seja desconsiderado como meio de prova informação prestada por meio telefônico, em que nem ao certo pode ser confirmada a identidade do interlocutor do interlocutor que realizou a afirmação utilizada para consubstanciar a penalidade de multa.

VII - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição da República;

VIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

IX - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

X - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada a aplicação retroativa de nova interpretação, desfavorável ao administrado, que se venha dar ao mesmo tema, ressalvada a hipótese de comprovada má-fé;

XIII - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas; à interposição de recursos, nos processos que possam resultar sanções e nas situações de litígio.

⁴ Fls. 80.

⁵ Fls. 81 e 82.



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	F-121020.458/2012
Data	06/08/2012
Fis.	95
Rubrica	10.44382779

Todavia, fundamento meu posicionamento em consonância com o parecer exarado pela Procuradoria que se manifestou com clareza o respeito àquele princípio na decisão recorrida.

No processo administrativo o julgador deve sempre buscar a verdade, ainda que, para isso, tenha que se valer de outros elementos além daqueles trazidos aos autos pelos interessados. a autoridade administrativa competente não fica obrigada a restringir seu exame ao que foi alegado, trazido ou provado pelas partes, podendo e devendo buscar todos os elementos que possam influir no seu convencimento.

Ademais, a Recorrente não apresentou a gravação solicitada pela usuária, o que deveria fazê-lo mas, evidencia-se o seu depoimento, que se acrescenta às outras provas apresentadas, como documentação e pareceres das áreas técnicas desta AGENERSA. Proibição de recusa de entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor⁶.

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 à irregularidade detectada.

Destaca-se que a aplicação da penalidade de multa teve como finalidade principal 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 AGENERSA a finalidade essencial, que é a de regular e de aplicar penalidade face ao descumprimento de cláusula contratual, decorrente do apurado grau de responsabilidade quando da prestação do serviço público adequado.

⁶ DIREITO DO CONSUMIDOR - SACs terão de fornecer cópia de gravação aos consumidores

A Secretaria de Direito econômico (SDE) do Ministério da Justiça publicou, no dia 12.03.2009, a Portaria nº 049 que obriga as empresas a cederem uma cópia da gravação dos atendimentos telefônicos dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) aos consumidores, quando exigido. De acordo com o documento, a recusa da empresa de entregar esse material é uma 'prática abusiva', que deve ser proibida.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do SDE informou que as empresas que desrespeitarem esse ato sofrerão multas que podem chegar a R\$ 3 milhões, podendo, inclusive, ser processadas na esfera judicial. A portaria prevê que no caso da empresa se recusar a ceder a gravação, ela será automaticamente declarada culpada das acusações feitas pelo consumidor.

De acordo com o DPDC, três meses depois da vigência das regras para o atendimento por telefone, as reclamações mais recorrentes são em relação à recusa das empresas de dar as gravações das conversas feitas entre os consumidores e os call centers. O prazo para entrega do áudio é de, no máximo, dez dias, mas a forma é escolhida pelo consumidor, e pode ser por e-mail, correio ou pessoalmente.



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-12/020.458/2012
Data:	06/08/2012 Fls. 96
Rubrica:	10 44382774

Finalizando, entendo estar 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 em face da Deliberação AGENERSA nº 1912/13, de 19 de dezembro 2013, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação recorrida.

É o voto,


SILVIO 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
Conselho-Diretor

SERVICO PUBLICO ESTADUAL	
Processo	F-12/020.458/2012
Data	06/08/2012
Fis.	97
Rubrica	44382779

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 103
DE 26 DE JUNHO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA - INSTALAÇÃO DE GÁS/REMANEJAMENTO. OCORRÊNCIA Nº 526205**

**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-12/020.458/2012, por
unanimidade,

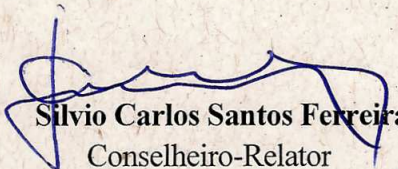
DELIBERA:

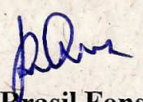
Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação
AGENERSA nº 1912/13, de 19 de dezembro 2013, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se
na íntegra a Deliberação recorrida.

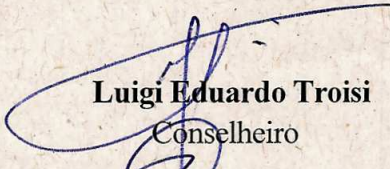
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Junho de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro