



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-12/003.184/2013
Data:	11/10/2013 Fls. 119
Rubrica:	44382779

1 Processo nº.: E-12/003.184/2013
Data de Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01
E 31/10/2012).
Sessão Regulatória: 31 de Julho de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso oferecida pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº 1.927/2014¹ de 30 de Janeiro de 2014.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1.927

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1.927 DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012).

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-12/003.184/2013, por maioria,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela:

i) No que se refere à ocorrência 533.407, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

ii) No que se refere à ocorrência 533.430, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão.

iii) No que se refere à ocorrência 533.443, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão.

iv) No que se refere à ocorrência 533.463, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à Secretaria -Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 19/2011, em razão da demora no atendimento as indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA nas ocorrências nº. 533.407; 533.430; 533.443; 533.446 e 533.463.

Art. 4º - Determinar à Secretaria -Executiva em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.

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



Passamos a Relatar o Recurso, não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocoliza o recurso em 24/02/2014, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 77 do Regimento Interno dessa autarquia, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso". Acrescenta que "(...) o prazo de 10 dias para interposição do Recurso iniciou-se em 17 de Fevereiro de 2014, e terá seu término em 26 de Fevereiro de 2014", razão pela qual "(...) indiscutível a tempestividade do mesmo"

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos, informando que:

"(...) O Processo em questão foi instaurado com o fito de apurar as ocorrências registradas sob os números de incidência de desconformidades da Concessionária nas ocorrências de n.º 533407, 533430, 533443 e 533463, que constariam como pendentes de respostas no sistema da Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 (trinta) dias.

A Concessionária CEG manifestou-se ao longo do processo demonstrando que envidou todos os esforços para atender os clientes.

Em que pese tais demonstrações da Concessionária, a CAENE, bem como a Procuradoria, entendem que houve descumprimento dos prazos previstos no Contrato de Concessão.

Com a devida vênia, a Concessionária discorda destes entendimentos uma vez que não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade "in casu", haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que 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.

Desta forma, faz parte da crença desta Concessionária que no processo em tela não existe espaço para aplicação de penalidade de multa, uma vez que esta demonstrou estar em observância à Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão, que prevê que 'Na prestação dos serviços a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas'.



(...) a CEG em nenhum momento esteve em mora para com as suas obrigações, pelo contrário, mobilizou-se no sentido de atender aos requerimentos, tendo sua conduta pautada na mais absoluta boa-fé.

(...) a concessionária emvidou todos os esforços para atender os clientes, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes.

(...)

(...) no máximo, poderia ser aplicada penalidade de advertência em todas as ocorrências, isso porque a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado excessiva e desproporcional.

(...) não pode a Concessionária ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente, disponibilizando gás e atendendo às suas solicitações e nos casos em que o processo é julgado sem sequer o cliente ter sido atendido, deve haver uma dosimetria que aplique a sanção, de acordo com as particularidades de cada caso.

A Concessionária também entende, inclusive, que no presente processo poderá ser aplicado o princípio da insignificância. Tal princípio é aplicado quando a conduta do agente, embora formalmente típica (subsunção do fato a norma), não atinge o bem jurídico tutelado suficientemente para que se possa concluir pela existência de irregularidade.

Esse entendimento tem sido inclusive, aplicado pelos Tribunais, conforme se denota na jurisprudência da 6ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), (...).

(...)

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.

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

(...)



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-12/003.184 / 2013
Data:	11 / 03 / 2015 fls. 122
Rubrica:	40.44382779

Assim, a CEG entende que essa Agência deverá 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 as multas impostas na Deliberação n.º 1.927/2014 de 30 de Janeiro de 2014, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição (...)"*.

Autos encaminhados à Procuradoria para manifestação, esta inicialmente destacou a tempestividade do Recurso, uma vez que interposto dentro do prazo regimental.

"(...)"

Em análise aos documentos que informa os autos em epígrafe, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Recorrente ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância aos prazos contratuais.

(...) a Recorrente pugna pela aplicação do princípio da insignificância. Em que pese divergência doutrinária sobre o tema, não é razoável admitir, dada a indisponibilidade do Interesse Público, relativização em relação aos serviços públicos essenciais, dentre eles, a prestação dos serviços de gás canalizado.

*(...) sabendo-se que a prestação do serviço público de gás canalizado é um dos serviços públicos de natureza essencial, bem como, em atenção às lições de José dos Santos Carvalho Filho, de que o princípio da legalidade **'implica subordinação completa do administrador à lei'**, de forma que **'Todos os agentes públicos desde o que lhe ocupa a cúspide até o mais modesto deles, devem ser instrumentos de fiel e dócil realização das finalidades normativas'**, ferir também a lógica do razoável as alegações recursais finais trazidas pela Recorrente, notadamente porque pretende ponderar o princípio da legalidade com os padrões estabelecidos pela Certificação ISO 9001"*.



Em sua conclusão a procuradoria: *"Opina pelo conhecimento do Recurso, porque tempestivo. No que tange ao mérito, pela negativa de provimento em razão de inexistir vício de legalidade na deliberação recorrida, que prima pela observância às normas contratuais."*

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº 63/14, foi disponibilizado à Concessionária CEG para que querendo apresente suas razões finais.

Através da DIJUR-E-1068/2014, a Concessionária diz que: *" (...) a douta Procuradoria busca descaracterizar os apontamentos desta Concessionária que sustenta a possibilidade de aplicação do princípio da insignificância no âmbito de atuação da administração pública.*

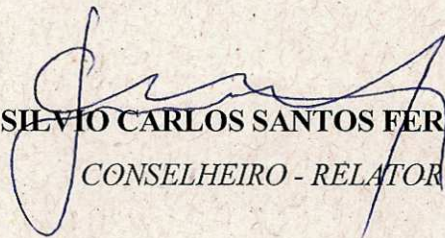
(...) a CEG repisa seu entendimento no sentido de que as sanções aplicadas não observaram o princípio da razoabilidade e nem guardaram coerência com posicionamento anterior, em casos semelhantes, que foram julgados por esse Conselho Diretor.

(...)

Em complemento (...), a CEG reitera o pedido de que seja avaliada a totalidade de casos atendidos pela Concessionária, em detrimento de poucos casos em que possam ser configurados descumprimentos Contratuais, avaliando-se e estipulando-se metas de qualidade.

Tais metas são previstas no Contrato de Concessão, e podem ser especialmente aplicadas no caso em comento, em que foi pontuada apenas uma reclamação de cliente, frente ao universo total de solicitações atendidas mensalmente pela Concessionária, posto que casos pontuais não têm o condão de refletir a qualidade da prestação do serviço público pela CEG".

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-12.003.184/2013
Data: 11/03/2013
Fis. 124
Rubrica: 001244382774

Processo nº.: E-12/003.184/2013
Data de Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012).
Sessão Regulatória: 31 de Julho de 2014

VOTO

Trata-se de apreciar Recurso¹ interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1.927/2014², através da qual este Conselho - Diretor aplicou-lhe penalidades, em razão

¹ Fls. 98 à 103.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1.927

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1.927 DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012).

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-12/003.184/2013, por maioria,

DELIBERA:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela:

i) No que se refere à ocorrência 533.407, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

ii) No que se refere à ocorrência 533.430, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão.

iii) No que se refere à ocorrência 533.443, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão.

iv) No que se refere à ocorrência 533.463, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12(doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à Secretaria -Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 19/2011, em razão da demora no atendimento as indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA nas ocorrências nº. 533.407; 533.430; 533.443; 533.446 e 533.463.

Art. 4º - Determinar à Secretaria -Executiva em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 014/2010.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.

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



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.184/2013
Data	11/03/2013 125
Rubrica	0080-44382779

das reclamações dispostas nas ocorrências registradas sob os números 533446, 533407, 533430, 533443 e 533463, 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, por não ter atendido às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

No Recurso ora em análise, a Concessionária sustenta, preliminarmente, a tempestividade da peça recursal em voga, bem como a nulidade das multas impostas na Deliberação 1.927/2014.

De início, é de se reconhecer a tempestividade do Recurso em voga, posto que encaminhado à esta AGENERSA em tempo hábil, com a original protocolizada nesta Agência no dia 26/02/2014, 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 à irresignação da recorrente, sua pretensão de declaração de nulidade das multas da deliberação em referência, não merece prosperar.

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. 9.784/99⁵.

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.

Em suma, não vejo qualquer incorreção no voto do Conselheiro - Relator que possa alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço em relação às ocorrências em que foi penalizada. Ademais a 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

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. 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."



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	BLICO ESTADUAL
Processo	E-12/003.184/2013
Data	11/03/2013
Fls.	526
Rubrica	44382774

equilibrada, moderada e harmônica, ou seja, correspondente ao senso comum e aos valores vigentes naquele momento.

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

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 1.927/2014 de 30/01/2014, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora 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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.184/2013
Data:	11/03/2013
Fis.:	327
Protocolo:	30.44382779

DELIBERAÇÃO AGENERSA N°.
DE 31 DE JULHO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012)**

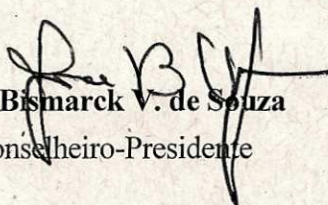
**O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e
regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n°. E-12/003.184/2013, por
unanimidade,

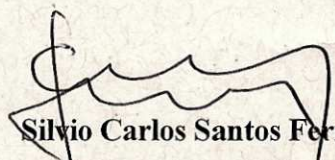
DELIBERA:

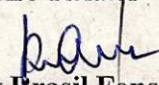
Art. 1º - Conhecer o Recurso Interposto pela Recorrente em face da Deliberação AGENERSA n°
1.927/2014 de 30 de janeiro de 2014, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento,
mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

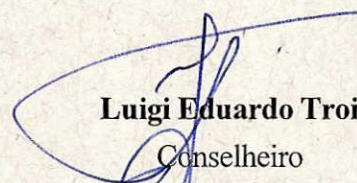
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

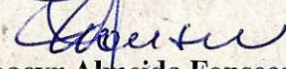
Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2014.


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