



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.314/2013

Data 15/05/2013 vs: 128

Rubrica 10. 4439 5604

Processo nº:	E-12/003.314/2013
Autuação:	15/05/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/2012).
Sessão Regulatória:	16 de Setembro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso interposto em 26/02/2014 pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1945/2014¹, publicada no DOERJ de 14/02/2014.

Em sua peça recursal, a Concessionária afirma, preliminarmente, que o Recurso oferecido é tempestivo, "*considerando-se que a Deliberação AGENERSA nº. 1.945/2014 foi publicada no Órgão Oficial no dia 14/02/2014 (sexta-feira), o prazo de 10 dias para interposição do Recurso iniciou-se em 17/02/2014 e terá seu término em 26/02/2014*".

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1945 DE 30 DE JANEIRO DE 2014 CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/01/12). 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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003.314/2013, por unanimidade DELIBERA: Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, de forma individualizada, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, em todas as ocorrências: 527967, 527978, 527992, 528024, 528104 e 528136, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão em virtude do descumprimento à Instrução Normativa CODIR 019/2011. Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, das ocorrências elencadas no art. 1º. 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527967. Art. 4º - 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527978. Art. 5º - 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527992. Art. 6º - 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528024. Art. 7º - 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528104. Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois 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 Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528136. Art. 9º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, das ocorrências elencadas nos art. 3º ao art. 8º. Art. 10º - 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 LUIGI EDUARDO TROISI Conselheiro MOACYR ALMEIDA FONSECA Conselheiro ROOSEVELT BRASIL FONSECA Conselheiro 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 nº E-12/003.314/2013

Data 15/05/2013 vs: 126

Rubrica ORB ID: 44395604

Em sua breve síntese dos fatos, afirma que *"o processo em referência foi instaurado em razão das ocorrências 527967, 537978, 527992, 528104 e 528136, registradas na Ouvidoria da AGENERSA"*, e que em todos os casos, as providências foram adotadas, como segue:

- 1) 527967 – CEG religou o gás do cliente um dia após;
- 2) 527298 – em 09/02 CEG esteve no local, instalou o medidor e corrigiu o erro cadastral ;
- 3) 527992 – CEG informou que houve erro de leitura na fatura de dezembro/2011 e, em função disso, a conta foi refaturada para 2m3, com vencimento em 05/04;
- 4) 528024 – evidente que o corte ocorreu em função do não pagamento pelo cliente das contas com vencimento em 05/10 e 05/11. Tão logo pagamento foi realizado, o cliente teve o fornecimento restabelecido, em 27/1/2012;
- 5) 528104 – a falta de gás foi causado por fato de terceiro, sendo que a Concessionária precisou retirar a água que entrou em sua rede, o que se revela um complexo procedimento. Ainda assim, foi feito restabelecimento em 03/02/2012;
- 6) 528136 – cliente foi devidamente atendido em 25/01/2012.

Mostrando sua inconformidade com a aplicação de penalidade por este CODIR, sustenta sua nulidade, pelos seguintes fundamentos:

1) Pronta solução das reclamações dos clientes, pois *"conforme se depreende dos autos que a CEG adotou postura diligente quando da resolução de todas as ocorrências, o que não foi levado em consideração pelo CODIR, quando da aplicação de penalidade."*

Outrossim, para que se sustente a aplicação das penalidades de multa, deve ser comprovada a existência de prejuízo, o que não ocorreu em nenhum dos casos", requerendo a conversão das sanções de multa em advertência, vez que "guarda mais proporcionalidade com o desdobramento da reclamação em comento."



2) Princípio da Insignificância/ISO 9001, pois a *"Concessionária entende que eventual descumprimento Contratual não deve ser ignorado, entretanto, é possível a aplicação da insignificância nesses casos, uma vez que entende não haver motivos para sua não incidência, já que a lesão foi irrelevante."*

Outrossim, sustenta ser *"evidente que a penalização de casos individuais como o que ora se analisa, não traduz as melhores práticas de regulação, devendo, no máximo, ser feita a regulação por níveis de serviço, em consonância com a certificação exigida no Contrato de Concessão (ISO 9001)", entendendo que a AGENERSA "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".*

Às fls. 111 consta a cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº 425² indicando a distribuição do Recurso para a minha Relatoria.

No Parecer da Procuradoria³, consta a certificação da tempestividade do Recurso, afirmando que pela documentação presente no administrativo *"(...) 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.*

Assim, a recorrente não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, tendo nossa concordância com as penalidades dispostas na Deliberação AGENERSA Nº. 1945, de 30 de janeiro de 2014"

Quanto ao princípio da insignificância, a Procuradoria expõe que *"(...) não é razoável admitir, dada a indisponibilidade do Interesse Público, relativizações em*

² De 20/03/2014.

³ Fls. 114/117.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro

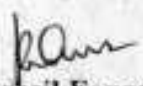
Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.314/2013
Data 15/05/2013 Fls: 128
Rubrica ORB 10.44395604

relação aos serviços públicos essenciais, dentre eles, a prestação dos serviços de gás canalizado", entendendo pela razoabilidade das penalidades aplicadas, vez que "relaciona-se à viabilização do exercício concreto do direito de defesa o qual, já demonstrado acima, não foi violado, posto que toda a oportunidade de manifestação foi deferida à Recorrente", sendo certo que "os parâmetros de aplicação de penalidades são de pleno conhecimento da Concessionária, o que torna inócua e desprovida de amparo legal a defesa apresentada."

Ademais, "houve sim comprovação de culpabilidade da Concessionária, de acordo com o estabelecido nos autos", entendendo que deve ser negado provimento ao presente Recurso, vez que "fere 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."

Por meio da DIJUR - E - 1389/2014⁴ a CEG se manifesta para ratificar seu Recurso, e, em homenagem ao princípio da eventualidade, caso não sejam anuladas as penalidades aplicadas *"(...) seja substituída a multa aplicada pela sanção de advertência, ou, em último caso, que seja reduzido o valor de penalidade aplicado a cada uma das penalidades, por guardar coerência com a atual dosimetria adotada por esse respeitável Conselho Diretor."*

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

⁴ Fls. 123/124.



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-12/003.314/2013
Data 15/05/2013
Rubrica ORB. ID. 44395604

Processo nº:	E-12/003.314/2013
Autuação:	15/05/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/2012).
Sessão Regulatória:	16 de Setembro de 2014

VOTO

Trata-se de Recurso interposto em 26/02/2014 pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 1945/2014¹, publicada no DOERJ de 14/02/2014.

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1945 DE 30 DE JANEIRO DE 2014 CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/01/12). 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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003.314/2013, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, de forma individualizada, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, em todas as ocorrências: 527967, 527978, 527992, 528024, 528104 e 528136, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão em virtude do descumprimento à Instrução Normativa CODIR 019/2011. Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, das ocorrências elencadas no art. 1º. 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527967. Art. 4º - 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527978. Art. 5º - 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527992. Art. 6º - 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 e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528024. Art. 7º - 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



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-12/003.314, 2013
Data 15/05/2013 Cla.: 130
Rubrica ORB ID: 44395604

Preliminarmente, registro a tempestividade da peça recursal, porquanto protocolada no prazo regimental.

No mérito, a Delegatária requer o provimento do Recurso, a fim de anular as multas impostas na Deliberação 1945/2014. Para tanto, apresenta fundamentos que, entendendo, não devem prosperar.

Mostrando sua inconformidade com a aplicação de penalidade por este CODIR, sustenta sua nulidade, pelo fundamento de que houve pronta solução das reclamações dos clientes.

Contudo, conforme se depreende do Voto² proferido pelo ilustre Conselheiro-Relator, a Concessionária levou até 52 (cinquenta e dois) dias para atender solicitação da Ouvidoria, cujo prazo é de até 3 (três) dias para o referido atendimento.

Com isso, ao contrário do que pretende fazer crer, a Concessionária não prestou serviço público adequado, conforme destacado pela Procuradoria: "(...) 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.

(doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528104. Art. 8º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois 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 Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528136. Art. 9º** - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, das ocorrências elencadas nos art. 3º ao art. 8º. **Art. 10º** - 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 **LUIGI EDUARDO TROISI** Conselheiro **MOACYR ALMEIDA FONSECA** Conselheiro **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** Conselheiro **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA** Conselheiro - Relator.

² Fls. 87/98.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.314/2013
Data 15/05/2013 cls: 121
Rubrica: ORB ID: 44395604

Assim, a recorrente não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, tendo nossa concordância com as penalidades dispostas na Deliberação AGENERSA Nº. 1945, de 30 de janeiro de 2014"

Em sua peça recursal, a Recorrente impugna as multas aplicadas nas ocorrências apuradas, contudo tal penalização foi devidamente fundamentada no referido Voto, devendo ser rechaçados os argumentos recursais, senão vejamos:

1) Ocorrência 527967: conforme reconhecido no Voto, em que pese a religação de gás dentro do prazo contratual, a penalização se deu pelo corte indevido no fornecimento de gás, conforme atestado pela CAENE: *"o corte foi efetuado de forma errônea, pois a fatura do cliente já estava quitada."*

2) Ocorrência 527298: embora constante na peça recursal, não foi objeto de apuração no presente processo.

3) Ocorrência 527992: de acordo com a fundamentação constante no Voto, a penalização se deu *"pelo confesso erro da Concessionária na leitura da fatura de dezembro de 2011"*, equívoco que levou 3 (três) meses (janeiro de 2012 a março de 2012) para ser solucionado.

4) Ocorrência 528024: a penalização desta ocorrência se deu em razão da Concessionária religar o gás em 72 (setenta e duas) horas, quando dispõe do prazo de 24 (vinte e quatro) horas para tanto, incorrendo em descumprindo do prazo contratual.

5) Ocorrência 528104: em razão da ineficiência da Concessionária, constatada pela CAENE, que demorou 6 (seis) dias para restabelecer o fornecimento de gás, quando dispõe de 24 (vinte e quatro) horas para tanto, houve o descumprimento contratual, e, conseqüentemente, sua penalização.

pl



6) Ocorrência 528136: nesta ocorrência, a Procuradoria atestou o atendimento precário prestado pela Concessionária, pois demorou 43 (quarenta e três) dias para atender a solicitação do Usuário para instalação do medidor e liberação do fornecimento de gás.

Assim, de acordo com os fatos apurados no presente processo administrativo, constata-se que, ao contrário do que foi sustentado pela Concessionária, não houve pronta solução das reclamações dos clientes.

No que tange ao fundamento de que deve ser aplicado ao presente processo o Princípio da Insignificância, este CODIR vem rechaçando, reiteradamente, a referida aplicação, em consonância com o Parecer Jurídico³, vez que "(...) não é razoável admitir, dada a indisponibilidade do Interesse Público, relativizações em relação aos serviços públicos essenciais, dentre eles, a prestação dos serviços de gás canalizado", entendendo pela razoabilidade das penalidades aplicadas.

Além disso, temas como certificação ISO 9001, pontualidade de situações com erro na prestação de serviço, e devido atendimento ao cliente, no sentido de afastar a aplicação da penalidade, restam pacificados por este Colegiado, que entende que tais fatos não inibem o exercício desta Agência Reguladora, legalmente definido e contratualmente pactuado.

Ademais, a afirmação de que a AGENERSA, para a avaliação do serviço, deveria considerar o cumprimento das metas estabelecidas no instrumento concessivo é argumento que não merece prosperar, porquanto a penalização individualizada das ocorrências é fundamentada na atual forma de apuração das metas previstas no Contrato de Concessão, ou seja, avalia-se, caso a caso, as falhas na prestação do serviço público relatadas nesta AGENERSA, de forma a, com base no Poder de Polícia Regulatório, desestimular a impunidade.

³ Fls. 114/117.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro

Serviço Público Estadual.
Processo nº E-12/003.314/2013
Data 15/05/2013 - 133
Rubrica (RJ) 10: 44395604

Importante registrar, nesse aspecto, que a penalização de casos individuais efetuada pela AGENERSA demonstra consonância com o princípio da eficiência, pois é de conhecimento da Delegatária que as reclamações registradas na Ouvidoria desta Agência diminuíram consideravelmente, demonstrando que a punição das infrações contratuais vem cumprindo o seu fim, de caráter pedagógico - punitivo, com o objetivo fundamental de prestar serviço público adequado.

Do exposto, e verificando-se que a Concessionária não comprovou a ausência de responsabilidade no caso concreto, entendo deva ser confirmada a decisão recorrida, razão pela qual proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 1945/2014.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2390-
DE 16 DE SETEMBRO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/2012).

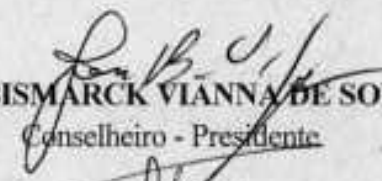
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003/314/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porque tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se íntegra a Deliberação nº. 1945/2014.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

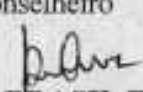
Rio de Janeiro, 16 de Setembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro – Relator