



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.647/2013
Data 28 / 10 / 2013 Fls.: 147
Rubrica: 10.20541368

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-12/003.647/2013
Data de atuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação do usuário/Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência nº 540327.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 2142¹, de 31/07/2014, que, em seu art. 1º, aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, em razão na falha no atendimento à cliente Antônia Bonfim de Araújo e em seu art. 2º aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), em decorrência ao não atendimento à Ouvidoria da AGENERSA.

Em sua peça de inconformismo², a CEG defende que “apesar de a Concessionária ter apresentado suas embasadas razões de defesa, o entendimento da CAENE e da Procuradoria da AGENERSA não se coadunam com os apontamentos da Concessionária.” Argumenta que a multa aplicada no art. 1º da Deliberação combatida é descabida tendo em vista a “ausência de responsabilidade da Concessionária. Culpa exclusiva da vítima”. Entende, ainda, ser desproporcional a aplicação de duas multas. Alega que a sua conduta junto à Ouvidoria desta

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 2142 DE 31 DE JULHO DE 2014
CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/ PRAZO DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO/INOBSEVÂNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OCORRÊNCIA Nº 540327.
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-12/003.647/2013, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao não atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro – Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro – Relator, ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro

² Fls. 119/124



Agência Reguladora foi diligente e que “*não condiz com a penalidade de multa aplicada no art. 2º da Deliberação em enfoque*”. Ao final, requer: (1) o conhecimento do recurso; (2) seu provimento no que tange à anulação da multa imposta pelo art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 2142/14; (3) anulação da multa imposta pelo art. 2º da referida Deliberação; (3) subsidiariamente, que uma das penalidades impostas seja substituída pela sanção de advertência.

A Procuradoria da AGENERSA³ considera que “*percebe-se que a Concessionária tenta afastar sua responsabilidade sob a alegação de culpa exclusiva da usuária/reclamante*”. No que tange à segunda razão de reforma apresentada pela Delegatária conclui pela sua improcedência “*haja vista que uma multa foi aplicada pela prestação ineficiente de informação à usuária/reclamante e outra pelo não atendimento às indagações da Ouvidoria*”. Já no que tange a alegação de diligente atendimento prestado pela Ouvidoria da CEG à Ouvidoria da AGENERSA, ressalta o Órgão Jurídico que a Concessionária se omitiu de “*apontar qualquer fato que justifique sua alegação*”.

Consta à folha 137 o Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 160 que encaminha à CEG cópia integral dos autos, informa a conclusão da instrução e assina prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de Razões Finais.

É o relatório.

Luigi Troisi

Conselheiro-Relator

³ Fls. 129/135



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-12/003.647/2013
Data 28/10/2013 Fls.: 143
Rubrica: 8 ID: 20541368

Processo nº : E-12/003.647/2013
Data de autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação do usuário/Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência nº 540327.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

VOTO

Trata-se de recurso tempestivamente interposto em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 2142¹, de 31/07/2014, que, em seu art. 1º, aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, em razão na falha no atendimento à cliente Antônia Bonfim de Araújo e em seu art. 2º aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), em decorrência ao não atendimento à Ouvidoria da AGENERSA.

A CEG², preliminarmente, aponta a tempestividade da peça recursal, eis que presentes as condições do art. 62 do Regulamento da AGENERSA, bem como do art. 79 do Regimento Interno desta AGÊNCIA. Após narrativa dos fatos, defende que *“apesar de a Concessionária ter apresentado suas embasadas razões de defesa, o entendimento da CAENE e da Procuradoria da AGENERSA não se coadunam com os apontamentos da Concessionária.”*

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 2142 DE 31 DE JULHO DE 2014
CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/ PRAZO DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO/INOBSERVÂNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OCORRÊNCIA Nº 540327.
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-12/003.647/2013, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao não atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro – Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro – Relator, ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro

² Fls. 119/124



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.647/2013
Data 28/10/2013 Fls.: 144
Rubrica: 8 ID: 20041368

No mérito, argumenta ser descabida a multa aplicada no art. 1º da Deliberação combatida tendo em vista a *“ausência de responsabilidade da Concessionária. Culpa exclusiva da vítima”*. Entende, ser desproporcional a aplicação de duas multas, tendo em vista que *“se a AGENERSA, através do Art. 1º da deliberação em voga, entendeu por bem aplicar multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimos por cento), por óbvio que não se revela proporcional aplicar novamente sanção pecuniária à CEG, como o fez através de seu Art. 2º, vez que tal medida transcende os limites da razoabilidade, haja vista que se trata de uma ocorrência apenas”*.

Alega, ainda, que a sua conduta junto à Ouvidoria desta Agência Reguladora foi diligente e que *“não condiz com a penalidade de multa aplicada no art. 2º da Deliberação em enfoque”*. Ao final, requer: (1) o conhecimento do recurso; (2) seu provimento no que tange à anulação da multa imposta pelo art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 2142/14; (3) anulação da multa imposta pelo art. 2º da referida Deliberação; (3) subsidiariamente, que uma das penalidades impostas seja substituída pela sanção de advertência.

Consta à fl. 126 a Resolução do CODIR nº 453/2014 através da qual o Recurso foi distribuído à relatoria deste Gabinete que, ato contínuo, o remeteu à apreciação da Procuradoria da AGENERSA.

O Órgão Jurídico³ após reconhecer a tempestividade do Recurso apresentado pela Concessionária, aponta que *“a Concessionária tenta afastar sua responsabilidade sob a alegação de culpa exclusiva da usuária/reclamante”* e acrescenta que *“em sua peça de recurso a delegatária não apresentou qualquer justificativa para a orientação equivocada destacada pelo i. Conselheiro-Relator, de modo que opinamos pela manutenção da penalidade descrita no art. 1º”*.

No que tange à segunda razão de reforma apresentada pela Delegatária, qual seja, *“da desproporcionalidade da aplicação de duas multas”*, em que pese a alegação da aplicação do Princípio da Consunção, a Procuradoria conclui pela sua inaplicabilidade e pela improcedência do pedido, *“haja vista que uma multa foi aplicada pela prestação ineficiente de informação à*

³ Fls. 129/135



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-12/003.647/2013

Data 28 / 10 / 2013 Fls. 146

Rubrica: P ID: 20541368

usuária/reclamante e outra pelo não atendimento às indagações da Ouvidoria". Já no que diz respeito à afirmação de diligente atendimento prestado pela Ouvidoria da CEG à Ouvidoria da AGENERSA, ressalta o Órgão Jurídico que a Concessionária se omitiu de "*apontar qualquer fato que justifique sua alegação*". Conclui pelo conhecimento e não provimento do presente recurso.

Em sede de Razões Finais a Concessionária repisa seus argumentos e reitera seus pedidos.

Com efeito, tendo em vista todo o exposto, entendo que a Concessionária não obteve êxito em apresentar razões para reforma da decisão do CODIR da AGENERSA e acompanho o entendimento da douta Procuradoria deste órgão.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 2142/2014 de 31/07/2014 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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.647/2013

Data 28/10/2013 Fls.: 146

Subscrição: 4 JB: 20541368

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2229 DE 30 DE OUTUBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA/PRAZO DE
ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DO
USUÁRIO/INOBSERVÂNCIA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO. OCORRÊNCIA 540327.**

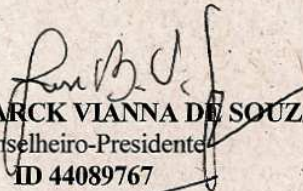
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e
regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.647/2013, por unanimidade,

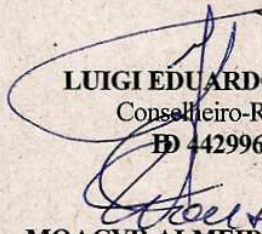
DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 2142/2014 de 31/07/2014 porque
tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento;

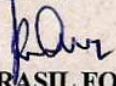
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

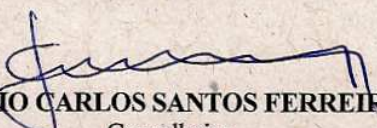
Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro
ID 44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738