



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-12/003.60/2014
Data 14/01/14 Fl. 72
Rubrica: *[assinatura]* ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.60/2014
Autuação: 14/01/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre demora na ligação de gás. Ocorrência nº 542509.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 23/07/14, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 2124¹ de 26/06/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 14/07/14.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 542509, realizada pela cliente da Concessionária, em 25/11/2013, à Ouvidoria desta Agência, na qual reclama na demora na ligação de gás em sua residência solicitada em 19/11/13. Conforme consta nos autos, a Concessionária vistoriou o imóvel da cliente em 26/11/13, tendo sido liberado o fornecimento em 28/11/13.

Preliminarmente, sustenta a tempestividade de seu Recurso, considerando que "(...) a Concessionária protocolizou o recurso em 23/07/14".

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos e, em seguida, comenta que "(...) o e. Conselho Diretor entendeu a conduta da CEG passível de sanção de multa, sob o quantum de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento). (...) a dosimetria indicada incide sobre o faturamento acumulado da Concessionária registrado nos últimos doze meses anteriores à data em que foi registrada a infração". *[assinatura]*

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2124

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE A DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 542509. 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-12/003/60/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos 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 Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.



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 n.º E-12/003.60/2014
Data 14/01/14 73
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Sustenta a Recorrente o pronto atendimento do serviço solicitado, posto que "(...) a CEG prestou atendimento totalmente diligente ao cliente, visto que, no mesmo dia em que este registrou reclamação na AGENERSA, seu gás foi ligado. (...) Portanto, tal atendimento diligente deveria ter sido considerado por essa AGENERSA quando da dosimetria da penalidade a ser aplicada".

Acrescenta a CEG que "(...) Além disso, razoável seria que se aplicasse, no máximo, penalidade de advertência, tendo em vista que o desvio do prazo de atendimento, de 24 (vinte e quatro) horas, estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão foi mínimo, tendo o cliente sido atendido em aproximadamente 09 (nove) dias".

Ainda no mérito, sustenta a Recorrente o harmônico comportamento da CEG ante aos princípios norteadores do serviço público, afirmando que "(...) Segundo o Voto do Ilmo. Sr. Relator (...), restou materializada a irregularidade da CEG pela não observância do prazo de atendimento de solicitação de gás, ensejando na aplicação de penalidade com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e, no Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001 de 04/09/2007". Desta forma, "(...) em alusão à Cláusula Primeira, § 3º do contrato de concessão, a Concessionária deve obedecer aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade tarifária, tendo como principal objetivo a prestação do serviço público adequado".

Observa a Recorrente que "(...) a cliente solicitou o atendimento em 19/11/2013 e, em comum acordo com a Companhia agendou a visita para o dia 25/11/2013. (...) Ocorre que não tendo sido possível a visita nesta data, logo no dia seguinte, em 26/11/2013, a equipe esteve no local e verificou que havia um vazamento nas instalações internas" e que "(...) Tal vazamento se encontrava no trecho de responsabilidade do cliente e, mesmo assim, a CEG diligentemente o sanou e, após confirmação de que o local estava apto a receber o fornecimento, em 28/11/2013 a Concessionária procedeu com a instalação do medidor".



Informa a CEG que "(...) O que se procura extrair desta objetiva análise é que a Concessionária manteve-se atrelada aos princípios obrigacionais previstos na referida Cláusula do instrumento concessivo vigente e, visto que o lapso temporal em que a solicitação da cliente foi atendida mostrou-se pequeno, e o gozo pelo cumprimento e a satisfação atingiu ambas as partes e o fim pretendido por elas". Desta forma, ilumina que "(...) ao restar clara a ausência de tipicidade material da conduta da CEG, posto que como explicado, os princípios basilares que norteiam prestação do serviço foram respeitados, torna-se desarrazoável a ótica de que Concessionária incorreu em qualquer transgressão ao Instrumento Concessivo, devendo ser promovida a anulação da combatida penalidade de multa".

Registra a Recorrente da falta de proporcionalidade de multa aplicada, informando que "(...) a CEG não busca fazer referência ao valor em si, mas na ausência de sua proporção, se considerado que o cliente foi rapidamente atendido, em curto espaço temporal, sem ter sofrido qualquer prejuízo. (...) Assim, no máximo poderíamos admitir aqui a aplicação de sanção de advertência, diante das peculiaridades do presente caso, já abordadas ao longo da peça recursal".

Por fim, argumenta que "(...) a penalidade de multa foi consubstanciada em ótica exacerbada, de que a CEG teria incorrido em descumprimento do prazo de atendimento à solicitação de gás pelo cliente, quando em verdade esteve atrelada aos postulados norteadores da prestação do serviço público, requer a Concessionária que seja conhecido e provido o presente Recurso, anulando-se a multa aplicada mediante a Deliberação 2124/2014".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 448, de 05/08/2014, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

Às fls.63/68, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer reconhecendo "(...) preliminarmente, a tempestividade do Recurso, conquanto protocolizado (...) dentro do prazo de 10 (dez) dias estabelecido no art. 77 do Regimento Interno desta AGENERSA".



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 n.º E-12/003.60/2014
Data 14/01/14 75
Rubrica: Ruy de ID 4345648-0

No mérito, entende a Procuradoria que "(...) antes de se prestar como suposto fundamento para diminuição da penalidade aplicada, a alegação de "desvio mínimo" do contrato de concessão caracteriza verdadeiro reconhecimento de falha na prestação do serviço, já tendo esta AGENERSA sedimentado o entendimento de que "a falha punida retrata um dever assumido pela Concessionária". (...) Aliás, as várias menções feitas o bojo do voto condutor da deliberação recorrida sobre o tempo de demora para atendimento à solicitação do usuário comprovam que tal fato foi considerado quando da dosimetria da sanção aplicada".

Assevera a Procuradoria que "(...) Com relação aos princípios inseridos na Cláusula Primeira, §3º do contrato de concessão, há de se ressaltar que o atendimento harmônico dos mesmos consubstancia a adequação do serviço público, pressuposto norteador da concessão" e que "(...) em sua peça de recurso a concessionária confirma o descumprimento de agendamento sem, no entanto, apresentar qualquer justificativa para tanto, evidenciando, assim, sua intenção de flexibilizar o princípio da prestação adequada do serviço público sem qualquer fundamento embasador".

Em relação à suposta violação ao princípio da razoabilidade, registra a Procuradoria que "(...) Não é demais concluir, (...) que a falta de razoabilidade do ato administrativo está estritamente ligada à sua ilegalidade ou quando este perder de vista a finalidade para a qual foi proferido" e assim sendo, "(...) pela improcedência de tal alegação, sobretudo porque as condutas sujeitas à sanção estão definidas tanto no Contrato de Concessão como na Instrução Normativa nº 001/2007, que, diga-se, são de pleno conhecimento da Recorrente".

Quanto à violação ao princípio da proporcionalidade, informa que "(...) Conforme, consta no voto condutor da Deliberação atacada, restou comprovado que, in casu, a Recorrente infringiu o Contrato de Concessão no que se refere à não observância de prazos nele estabelecidos, justificando, com isso, a atuação desta Agência Reguladora (...) Ademais, a aplicação da multa vergastada observou todos os requisitos que fundamentam o princípio em tela.



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 n.º E-12/003.60/2014
Data 14/09/14
Rubrica: *Rufo* ID 4345648-0

Por fim, conclui que "(...) Isso porque é ato adequado, haja vista que foi aplicada com esteio no Instrumento de Concessão e na Instrução Normativa, retificando, pois, a compatibilidade da conduta administrativa com o fim pretendido: é exigível, na medida que a imposição de multa é meio destinado a impor à Concessionária observância do respectivo Contrato, e, se assim não fosse, não teria anuído com sua previsão no Contrato de Concessão: por fim, a aplicação de penalidade de multa é em si proporcional às faltas identificadas, já que a vantagem a ser auferida se consubstancia no atendimento aos preceitos dispostos no respectivo Contrato de Concessão.(...) Diante do exposto, opino pelo conhecimento do Recurso interposto em face da deliberação AGENERSA nº 2.124, de 26/06/2014, porque tempestivo; para, no mérito, negar-lhe provimento".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 94, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta, a Concessionária apresentou suas razões finais (DIJUR-E-1750/14), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso e pede que seja substituída a multa aplicada pela sanção de advertência por guardar coerência com a atual dosimetria adotada por esse respeitável Conselho-Diretor.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.60/2014
Data 14/01/14 77
Rubrica: Ruydon ID 4345648-0
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-12/003.60/2014
Autuação: 14/01/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre demora na ligação de gás. Ocorrência nº 542509.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 23/07/14, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 2124¹ de 26/06/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 14/07/14.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 542509, realizada pela cliente da Concessionária, em 25/11/2013, à Ouvidoria desta Agência, na qual reclama na demora na ligação de gás em sua residência solicitada em 19/11/13. Conforme consta nos autos, a Concessionária vistoriou o imóvel da cliente em 26/11/13, tendo sido liberado o fornecimento em 28/11/13.

Não conformada com a referida Deliberação, sustenta a Recorrente, preliminarmente, a tempestividade de sua peça e, no mérito, apresenta um breve resumo dos fatos, esclarecendo que a Concessionária atendeu a solicitação da cliente de forma satisfatória, diligente e dentro de um prazo razoável. Por isso, entende não merecer a aplicação de penalidade de multa, uma vez que a finalidade do presente regulatório se encontra exaurida e o interesse público foi atendido.

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2124

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE A DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 542509. 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-12/003/60/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos 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 Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.



Prossegue, em seu arrazoadado, ressaltando que os princípios basilares que norteiam a prestação do serviço foram respeitados e discorre sobre a falta de proporcionalidade da multa aplicada, para, ao final, postular a sua anulação e, subsidiariamente, no caso da eventualidade, a substituição pela sanção de advertência.

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 à ocorrência em que foi penalizada. Ademais, a Concessionária, em seu arrazoadado, não ataca ou até mesmo justifica a demora para o atendimento adequado, haja vista o descumprimento de prazo, previsto contratualmente (Anexo II, Parte 2, Item 13 – A²) para atendimento ao cliente, apesar das oportunidades concedidas ao longo da instrução processual.

Ressalto que, embora, neste caso, possa ser constatado o empenho da Concessionária em resolver de forma satisfatória para a cliente, o mesmo não pode ser afirmado com relação à presteza no serviço demandado, motivo de sua penalização.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

² PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ♦ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ♦ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ♦ orçamento de ramal, 72 horas;
- ♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ♦ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ♦ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- ♦ execução de ramais, 30 dias(3);
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.60 / 2014
Data 14/01/14 80

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2234, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA, SOBRE DEMORA NA LIGAÇÃO
DE GÁS. Ocorrência Nº 542509.**

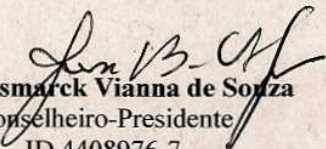
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.060/2014, por unanimidade,

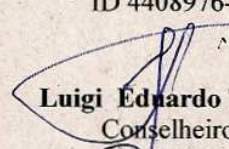
DELIBERA:

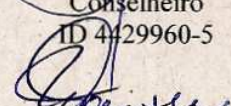
Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 2124/14.

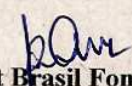
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

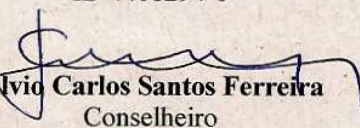
Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8