



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-12/003.106/2014
Data 28/01/14
Rubrica: Reunpon ID 4345648-0

Processo n.º.: E-12/003.106/2014
Autuação: 28/01/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Religação de gás.
Sessão Regulatória: 30 de Outubro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto pela CEG, em face da Deliberação n.º 2125ⁱ, de 26/06/14, devidamente publicada no Diário Oficial, em 14/07/14, na qual aplicou penalidade de multa à Concessionária.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da reclamação realizada pelo cliente da Concessionária, em 02/12/2013, à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 542603), na qual reclama que, em 20/11/13, solicitou a religação de gás em seu imóvel. No dia 25/11/13 o técnico compareceu e constatou que precisava trocar a válvula e o relógio, dando-lhe um prazo de 120 a 150 dias para resolver o problema. A cliente não concorda com a demora da Concessionária. Conforme restou comprovado nos autos, o gás foi liberado para o cliente em 29/01/2014.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 24/07/14, via mensagem de e-mail, 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 79 do Regimento Interno, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso Administrativo". Acrescenta que "(...) o prazo de 10 dias para interposição do Recurso iniciou-se em 15.07.2014, tendo como data para seu término o dia 24.07.2014", razão pela qual "(...) indiscutível sua tempestividade".

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos, informando que "(...) em consonância com o entendimento emanado dos órgãos consultivos da AGENERSA, o e. Conselho Diretor entendeu a conduta da CEG passível de sanção de multa, sob o quantum de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento). (...) Registra-se que a dosimetria indicada incide sobre o faturamento acumulado da Concessionária registrado nos últimos doze meses anteriores à data em que foi registrada cada infração".



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-12/003.106/2014
Data 28/01/14
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

No mérito, sustenta a Recorrente o descabimento da multa aplicada, afirmando que *"(...) a sanção de multa aplicada (...) encontra-se consubstanciada em uma interpretação do Contrato de Concessão que não permite a ponderação de relevância dos desvios de conduta da Concessionária; não analisar pelo mesmo prisma infrações graves e outras em que sequer resta materializado efetivo dano ao usuário ou à coletividade. (...) No presente caso, a cliente solicitou a ligação de gás em 29/01/2014, e em menos de uma semana após sua solicitação já se encontrava atendido. Tem-se conhecimento do prazo devido para o atendimento de uma solicitação dessa natureza, prazo esse sempre perseguido pela concessionária, que visa atender a todos os clientes no mais alto nível de qualidade. No entanto, um atraso de poucos dias, como o aqui analisado, verifica-se nem ao menos justificar a movimentação do maquinário público para apuração de descumprimento de forma isolada"*.

Acrescenta a CEG que *"(...) Tendo em vista a promoção de uma visão universalista da prestação do serviço público, ato complexo que demanda a interação de diversos setores, além da ordeira colaboração de muitos atores, a CEG chama atenção ao fato de que se trata de caso ínfimo diante das centenas de milhares de clientes atendido pela Concessionária. (...) Em curtas linhas, ao se ter por base a vastidão do número de clientes que a CEG possui atualmente, enquanto uma ocorrência se torna motivo de penalização, existem aproximadamente outros 800.000 (oitocentos mil) clientes a serem atendidos pela Concessionária"*.

Destaca a recorrente que *"(...) O art. 2º da Lei estadual 5427, de 2009, expõe de forma meridianamente clara que, além dos princípios ali expostos, o processo administrativo obedecerá a outros princípios, sem indicar alguma vedação à aplicação de princípios emprestados, inspirados, em outras matérias do direito. (...) Contudo, sendo veemente ignorado pela AGENERSA, a intérprete do Contrato de Concessão ungida por Lei, a aplicação de princípios que não os expressamente dispostos na Lei de regência do processo administrativo, resta reiteradamente afastada a relativização de pontuais desvios de procedimento, que, segue do entendimento da CEG, sequer deveriam ser utilizados para impulsionar a atuação desta AGENERSA de forma individualizada, movimentando recursos públicos que melhor seriam empregados em estudos e projetos de melhoria macro, ao invés de casualidades tratadas no varejo"*.



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-12/003.106/2014

Data 28/01/14 72

Assinatura: Reunfor ID 4345648-0

Assim, se posiciona no sentido de que "(...) os pontuais descumprimentos ao Contrato de Concessão — ainda que coligados em um único processo - não hão de ensejar a aplicação de penalidades, mesmo sob a ótica do princípio da legalidade administrativa. (...) Outrossim, 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", e que "(...) 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".

Nesse sentir, entende 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". Por isso, postula "(...) a revisão da Deliberação a fim de ser anulada a multa aplicada".

Por fim, conclui "(...) na avaliação criteriosa do Conselho Diretor, entende-se afastada a alegada causa de descumprimento por parte da Concessionária, ao passo que, após as ponderações feitas, requer a Concessionária que seja conhecido e provido o presente Recurso, anulando-se a multa aplicada mediante a Deliberação 2125/2014".

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

Autos encaminhados à Procuradoria desta Agência, por minha assessoria, para o devido parecer jurídico quanto ao Recurso apresentado da Concessionária CEG.

Às fls.63/66, a Procuradoria, em seu parecer, após resumo dos argumentos da CEG, ressalta a tempestividade do recurso interposto pela Concessionária.



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-12/003.106/2014
Data 28/01/14
Publicação 73
ID 4345648-0

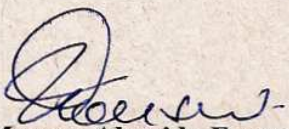
Após a apresentação do relatório, por parte da Procuradoria, a mesma informa que "(...) restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Recorrente ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância aos prazos contratuais. (...) Dessa forma, sabendo-se que 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"**, fere 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".

Destaca a Procuradoria que "(...) Não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A- colocação/retirada/substituição de medidores, que é de 24 horas, bem como também da execução de ramais, cujo prazo é de 30 dias". Desta forma, entende que "(...) as penalidades dispostas na Deliberação AGENERSA Nº 2125 de 26 de junho de 2014 devem ser mantidas, (...) mesmo porque a própria recorrente, mesmo que subsidiariamente, pede que a penalidade aplicada seja reduzida ou modificada para penalidade de advertência, assumindo deste modo, as irregularidades praticadas".

Por tudo, 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".

Em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 85, a Concessionária apresentou suas razões finais (DIJUR-E-1574/2014), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso e (...) pede que seja substituída a multa aplicada pela sanção de advertência, ou, em último caso, sejam reduzidos os valores de penalidade para percentuais menores, como já manifestado por esta Autarquia".

É o relatório.


Moacyr Almeida 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

Serviço Público Estadual
Processo E-12/003.106/2014
Data 28/01/14
Rubrica: Reunir ID 4345648-0

i - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2125

DE 26 DE JUNHO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA -
RELIGAÇÃO DE GÁS.**

**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-12/003.106/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - 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 Primeira, §3º, Cláusula Dez, ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, 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.

Rio de Janeiro, 26 de Junho de 2014.

José Bismarck V. de Souza, Conselheiro-Presidente; **Silvio Carlos Santos Ferreira**, Conselheiro-Relator; **Luigi Eduardo Troisi**, Conselheiro; **Roosevelt Brasil Fonseca**, Conselheiro; **Moacyr Almeida Fonseca**, Conselheiro.



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.106/2014
Data 28/01/14 75
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0
Governador 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 n.º: E-12/003.106/2014
Autuação: 28/01/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Religação de gás.
Sessão Regulatória: 30 de Outubro de 2014

VOTO

Trata-se de recurso interposto pela CEG, em face da Deliberação n.º 2125ⁱ, de 26/06/14, devidamente publicada no Diário Oficial, em 14/07/14, na qual aplicou penalidade de multa à Concessionária.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da reclamação realizada pelo cliente da Concessionária, em 02/12/2013, à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 542603), na qual reclama que, em 20/11/13, solicitou a religação de gás em seu imóvel. No dia 25/11/13, o técnico compareceu e constatou que precisava trocar a válvula e o relógio, estipulando um prazo de 120 a 150 dias para resolver o problema. O cliente não concordou com a demora da Concessionária. Conforme restou comprovado nos autos, o gás foi liberado para o cliente em 29/01/2014.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 24/07/14, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade e, no mérito, registra, em síntese, o descabimento da multa aplicada, por se tratar de um caso ínfimo diante das centenas de milhares de clientes por ela atendidos e, por isso, postula a nulidade da multa aplicada ou subsidiariamente que fosse substituída a penalidade por 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 às ocorrências em que foi penalizada.



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-12/003.106/2014
Data 28/01/14
Rubrica: Renfon ID 4345648-0

Ademais, a Concessionária, em seu arrazoado, não ataca ou até mesmo justifica, em seu recurso, a demora no atendimento adequado, haja vista o lapso temporal relativo ao descumprimento de prazo, previstos contratualmente, para atendimento ao cliente, apesar da oportunidade concedida ao longo da instrução processual.

Os argumentos recursais devem ser afastados, na medida em que ficou constatada a violação do prazo estipulado no disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13 - A do Contrato de Concessão.

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 ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Desta forma, entendo que 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.

Destaca-se que a aplicação de penalidade de multa teve como finalidade principal de servir como meio de coerção da Concessionária no sentido de melhorar o cumprimento de prazo e a correta prestação de serviços.

Desta feita, cumpriu esta Agência a finalidade essencial, que é a de regular e de aplicar a penalidade face ao descumprimento de cláusula contratual, decorrente do apurado grau de responsabilidade quando da prestação do serviço público inadequado.



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-12/003.106/2014
Data 28/01/14 9:37
Rubrica: *Roosevelt* ID 4345648-0

Finalizando, entendo que a penalidade aplicada encontra-se 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, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 2125/2014.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

i - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2125

DE 26 DE JUNHO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA -
RELIGIÃO DE GÁS.**

**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-12/003.106/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - 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 Primeira, §3º, Cláusula Dez, ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, 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.

Rio de Janeiro, 26 de Junho de 2014.

José Bismarck V. de Souza, Conselheiro-Presidente; **Silvio Carlos Santos Ferreira**, Conselheiro-Relator; **Luigi Eduardo Troisi**, Conselheiro; **Roosevelt Brasil Fonseca**, Conselheiro; **Moacyr Almeida Fonseca**, Conselheiro.



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-12/003.106/2014
Data 28/01/14
Rubrica: Ruyfoun ID 4345648-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2255, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA. RELIGAÇÃO DE GÁS.**

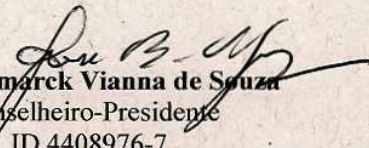
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de
suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório
nº E-12/003.106/2014, por unanimidade,

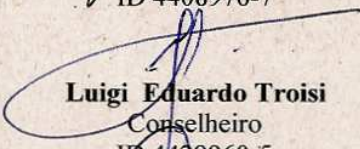
DELIBERA:

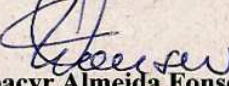
Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para,
no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 2125/14.

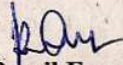
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

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


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8