

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1251

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

ATOS DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1251

DE 13 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 524.871.

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-12/020.516/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CD nº, 1041, de 29/03/2012, vez que tempestivo, para, no mérito negar-lhe provimento.

Art. 2º - Por autotutela, alterar a redação do art. 1º da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1041, de 29/03/2012, que passará a ter a seguinte redação:

“Art. 1º - 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 Décima do Contrato de Concessão e nos arts. 17, inciso VI e 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 524.871 e a demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA”.

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG, que no prazo de 30 (trinta) dias apresente o comprovante de restituição ao cliente no valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) de acordo com o informado na correspondência DIJUR E-189/12, de 31/01/2012.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente - Relator

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira - Revisora

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº. : E-12/020.516/2011
Data de autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 524871.
Sessão Regulatória: 28/08/2012

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação n.º 1040¹, de 29 de março de 2012.

Preliminarmente, sustentou a Concessionária pela tempestividade da peça Recursal, tendo em vista que a Deliberação foi publicada, pela Imprensa Oficial, no dia 18 de abril de 2012.

Ainda em preliminar, pugnou pela concessão do seu efeito suspensivo, sob o seguinte argumento:

"(...) é necessária a concessão do pedido de efeito suspensivo, sob pena de configuração de um dano material considerável para a empresa, mesmo em caso de provimento do presente Recurso, uma vez que a inscrição em Dívida Ativa, ainda que por um breve

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1040 DE 29 DE MARÇO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 524871.

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 E-12/020.516/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria comunique o cliente da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE - Conselheira; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro - Relator; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro.

JO

período de tempo, podem prejudicar seriamente as atividades da Concessionária (...)."

No mérito, após breve apresentação dos fatos, salientou a inobservância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade da sanção aplicada, utilizando como fundamento:

"(...)

Ora, mesmo que se pudesse presumir que a Concessionária teria responsabilidade sobre o serviço prestado por particulares, o que frise-se, é absurdo, não se mostraria razoável a imposição de penalidade de multa regulatória.

Nesse sentido, vislumbra-se que a imposição de penalidade de multa de aproximadamente R\$ 4.654,35 (quatro mil e seiscentos e cinquenta e quatro reais e trinta e cinco centavos) é medida que não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público.

A esse respeito, vale fazer uma ressalva quanto a dosimetria aplicada no caso em comento, de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento), pois a Agência tem, em casos mais graves, como por exemplo, reclamações de cliente a respeito do não fornecimento de gás, que tem aparecido com certa frequência, aplicado multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento).

Tal parâmetro serve somente de cerne para demonstrar a ausência de coerência da sanção aplicada com o objeto do presente processo, que guarda mais proporção com a penalidade de advertência, por todos os argumentos já expostos ao longo do presente Recurso.

(...) "



Por fim, concluiu a Concessionária requerendo: i) o acolhimento do efeito suspensivo; ii) o provimento ao Recurso para que determine a anulação da multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA Nº. 1.040/12; e iii) alternativamente ao pedido ii, a conversão da multa imposta em advertência.

Às fls. 38/53, acompanhando a peça Recursal, consta parecer jurídico sobre o caso em análise.

Conforme Resolução do Conselho Diretor n.º 298², o presente processo foi distribuído a minha Relatoria.

Posteriormente, por intermédio de minha assessoria, remeti os autos à Procuradoria para Manifestação quanto ao Recurso.

Ao se pronunciar, opinou a Procuradoria³ desta AGENERSA pela não concessão do efeito suspensivo, entendendo que: *"da breve análise do feito não se vislumbra suspeita de ilegalidade dos respectivos atos administrativos normativos exarados por esta Autarquia."*

Pelo Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 065/2012, a Concessionária foi informada do **indeferimento** do efeito suspensivo pleiteado.

Em novo pronunciamento fundamentado, a Procuradoria opinou⁴ pelo conhecimento do Recurso, ante sua tempestividade, e, quanto ao mérito, pela sua rejeição tendo em vista inexistir vício de legalidade na Deliberação recorrida, que prima pela observância das normas e princípios consagrados na legislação consumerista.

Às fls. 86/111, após apresentar breve retrospecto do caso, a Concessionária, dentre seus argumentos, sustentou: i) premissas equivocadas em relação à natureza jurídica da atividade exercida pela GNS; ii) respeito ao atendimento às previsões contratuais pela CEG; iii) consideração quanto a limitação na atuação da AGENERSA; iv) da aplicação da penalidade - violação ao primado da proporcionalidade; e v) da suspensão do processo.

² Fls. 57.

³ Fls. 59/60.

⁴ Fls. 71/74.

[Handwritten signature]

E concluiu a Concessionária requerendo o provimento do Recurso interposto ante o não envolvimento da Companhia no evento em questão, por não se tratar de matéria submetida à jurisdição administrativa da AGENERSA, bem como, alternativamente, pela suspensão do processo.

Por fim, cabe ressaltar que, na Sessão Regulatória de 26/07/2012, retirei o feito de pauta para realizar um exame mais acurado sobre o mesmo.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente - Relator

[Faint, diagonal stamp or watermark]

Processo nº. : E-12/020.516/2011
Data de autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 524871.
Sessão Regulatória: 28/08/2012

VOTO

Cinge-se da análise de Recurso interposto pela Concessionária CEG¹ em face da Deliberação AGENERSA n.º 1040/2012².

Na referida Deliberação, este Conselho Diretor aplicou a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) em virtude de descumprimento contratual que originou a Ocorrência 524871.

Às fls. 71/74, a Procuradoria desta Autarquia Especial ofertou parecer opinando pelo conhecimento do Recurso, dada sua tempestividade, para, no mérito, ser rejeitado, devido a inexistência de vício de legalidade na Deliberação recorrida.

¹ Fls. 29/37.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1040 DE 29 DE MARÇO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 524871.

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 E-12/020.516/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria comunique o cliente da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro-Presidente; Darcilia Aparecida da Silva Leite - Conselheira; Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro-Relator; Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro.

Instada a apresentar suas manifestações, a Recorrente pleiteou o provimento do Recurso interposto, bem como, *ad cautelam*, pela suspensão do processo, em homenagem ao princípio da segurança jurídica.

Registro, em caráter preliminar, a tempestividade da peça Recursal, eis que a mesma foi interposta dentro do prazo estatuído no Regimento Interno desta AGENERSA³.

Quanto ao efeito suspensivo pleiteado, indeferi⁴ o mesmo tomando como razão para decidir os fundamentos da Procuradoria de fls. 59/60.

No mérito, não concordo com os argumentos apresentados pela Recorrente.

A Concessionária, após apresentar breve revolvimento fático, questionou o voto do Ilustre Relator alegando que a relação entre a CEG para com a GNS não se trataria de delegação, utilizando como fundamentação o parecer do Ilustre Jurista Dr. Carlos Roberto Siqueira Castro (fls. 38/54).

Contrargumentando o posicionamento da Concessionária, salientou a Procuradoria desta AGENERSA, que **a Recorrente se limitou apenas a declarar que não possui responsabilidade pelos serviços prestados pela GNS, e que tal declaração é desprovida de lastro probatório.**

Ainda no mérito, a Concessionária, por entender que a penalidade aplicada não seguiu os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, teceu a seguinte consideração:

" (...)

Ora, mesmo que se pudesse presumir que a Concessionária teria responsabilidade sobre o serviço prestado por particulares, o que frise-

³ Art. 61, Decreto nº 38.618/2005. Independentemente do disposto no artigo 61 deste Decreto, caberá uma única vez, no prazo de 10 (dez) dias, recurso da parte inconformada ao próprio Conselhor-Diretor.

⁴ Fls. 63.

se, é absurdo, não se mostra razoável a imposição de penalidade de multa regulatória.

Nesse sentido, vislumbra-se que a imposição de penalidade de multa aproximadamente R\$ 4.654,35 (quatro mil e seiscentos e cinquenta e quatro reais e trinta e cinco centavos) é medida que não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público.

(...) "

Nesse diapasão, ressalto novamente a manifestação da Procuradoria, que entendeu ter sido a penalidade aplicada com alicerce no manifesto descaso com o cliente, revelado pela prestação inadequada do serviço público.

Ressalto que o consumidor efetuou o registro na Ouvidoria em **14/09/2011** (fls. 03) e somente foi restabelecido o abastecimento em **09/11/2011** (fls. 09).

Impede depreender, por oportuno, que não obstante os argumentos apreciados, concordo com o pronunciamento da Procuradoria, pois, em momento algum a Concessionária saiu do plano dos fatos, das alegações, não trazendo aos autos lastro probatório que confirme os argumentos apresentados por esta.

Por fim, quanto ao argumento da suposta ausência de razoabilidade/proporcionalidade na pena aplicada, filio-me, novamente, à orientação exarada pela Procuradoria de fls. 73/74, que denotou, com clareza, o respeito aos princípios da decisão impugnada.

Sendo assim, presentes as razões expostas, e examinando a Deliberação ora recorrida, constato que a mesma reflete, com absoluta fidelidade e consonância com os princípios aludidos.

Posto isto, sugiro ao Conselho-Diretor.

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA n.º 1.040/12, de 29 de março de 2012, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na integra a redação da Deliberação.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente - Relator



Processo nº. E-12/020.516/2011
Data de Autuação 10/11/2011
Concessionária CEG
Assunto Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 524871.
Sessão Regulatória 13/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.516/2011

Data 10/11/2011 Fls.: 135

Voto de Vista

Rôbrica: 

Requeri vista deste feito na Sessão Regulatória de 28/08/2012, valendo-me da prerrogativa disposta no art. 73 do Regimento Interno desta Agência.

No intuito de rememorar o conteúdo dos autos e, assim, contribuir para a votação que ora se reinicia, faço, primeiramente, um resumo dos fatos.

Trata-se de processo instaurado por solicitação da Ouvidoria da AGENERSA, que informa listagem das ocorrências registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias sem solução ou resposta por parte da Concessionária, notadamente a Ocorrência nº. 524.871, que versa sobre reclamação do usuário Jaques Lewkowicz, o qual relata demora na identificação de vazamento de gás em sua residência, bem assim de cobrança do importe de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) em sua fatura mensal, relativo à taxa de visita.

Instadas a se manifestarem, CAENE e Procuradoria são uníssonas em apontar o descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, sendo que a CAENE considera também que houve desatenção ao disposto na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

Em sua defesa, a CEG alega que o serviço na residência do usuário foi prestado pela GNS e que os valores cobrados pela citada empresa, através de fatura da CEG, seriam restituídos ao cliente futuramente, por mera liberalidade.

Apreciando a matéria, o i. Conselheiro-Relator proferiu o voto de fls. 22/25, que culminou na edição da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1.041, de 29/03/2012, pela qual o 

Conselho-Diretor aplicou à CEG a penalidade de multa, no importe de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, caput e § 1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão, c/c os artigos 16, IV e 18, I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007 e determinou à Ouvidoria comunicar ao cliente a decisão da Agência Reguladora.

No citado Voto, o i. Conselheiro-Relator percebe a "(...) falta de treinamento ou instrução suficiente repassada aos prestadores de serviços pela Concessionária, ante os orçamentos e serviços totalmente distintos"; bem como que "(...) a Concessionária, ao delegar à GNS a execução de seus serviços, assume a inteira responsabilidade pelo ato se seus empregados, prepostos e até pelas empresas que prestam serviços de sua competência, como é o presente caso", entendendo que "(...) ficou configurada cabalmente a culpa da Concessionária, através da empresa Gás Natural Serviços S/A, em razão da ausência de informações precisas e adequadas para execução de serviço na residência do cliente".

Inconformada, a CEG interpôs Recurso à citada Deliberação, alegando que "(...) não se trata da delegação da prestação de serviços por parte da CEG, mas sim de execução de serviços não obrigatórios por parte de particular, assim como ocorre com diversas outras empresas do mercado, que, sob hipótese alguma, poderiam ser reguladas pela AGENERSA (...)"; aponta, ainda, a irrazoabilidade/desproporcionalidade da multa aplicada, sob o argumento de que "(...) a imposição de penalidade de multa de aproximadamente R\$ 4.654,35 (quatro mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais e trinta e cinco centavos) é medida que não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público".

Na Sessão Regulatória ocorrida em 28/08/2012, o i. Conselheiro-Relator, em seu voto de fls. 128/131, negou provimento ao recurso interposto, sob o fundamento de que "(...) em momento algum a Concessionária saiu do plano dos fatos, das alegações, não trazendo aos autos lastro probatório que confirme os argumentos apresentados por esta".

Refeita a memória dos autos, apresento a seguir minha análise sobre a matéria neles tratada. u

Inicialmente, ressalto que a questão é bastante controversa, já tendo sido discutida pelo Colegiado em outros processos, que igualmente versam sobre serviços prestados pela GNS.

Justamente em razão da relevância do tema, relembro o entendimento por mim firmado nos processos regulatórios nº. E-12/020.365/2011, E-12/020.514/2011 e E-12/020.053/2012, em que defendi a incompetência desta Agência Reguladora para a fiscalização das atividades prestadas por empresa privada - *in casu* a GNS -, por não se constituírem em serviço público.

Assim, não cabe à esta AGENERSA qualquer ingerência nas atividades prestadas pela GNS. Contudo, verifico que a vertente hipótese trata, especificamente, de matéria afeta à competência deste Ente Regulador, notadamente no que concerne à inobservância dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, que se refere, especificamente, aos "Serviços Obrigatórios" e, portanto, de inafastável responsabilidade da Delegatária.

Da simples leitura do histórico de atendimento disposto às fls. 03, é possível observar que, desde o mês de julho de 2011, o usuário vinha buscando a solução do problema, sem sucesso, junto à CEG. Isso porque, recebeu a visita de alguns funcionários da Concessionária em sua residência, os quais, após vistoria, apontaram a inexistência de vazamento, mas ressaltaram a necessidade de aplicação de resina na tubulação, sendo certo que, posteriormente, empresa "terceirizada" encontrou o citado vazamento alegado pelo cliente, situado em seu relógio medidor - *informações não contestadas pela Companhia*.

Saliente-se que, de acordo com o item 12.1 do Regulamento de Instalações Prediais - RIP, a "(...) execução do ramal bem como a sua manutenção compete à concessionária cabendo aos interessados o pagamento das despesas". Como ramal, entende-se o "Termo genérico, para designar uma canalização que, partindo da rede geral, conduz o gás até o medidor, ou local do medidor"¹.

ll

¹ Terminologia extraída do Regulamento de Instalações Prediais.

Desta forma, a simples informação de que o vazamento encontrava-se no medidor - *repise-se, informações não contestadas pela CEG* -, já atrai à Concessionária a responsabilidade pela sua identificação, análise e correção.

Assim, ao ser contatada por usuário para verificação de possível vazamento de gás, deveria a Concessionária prestar atendimento emergencial em redes e cabines, no prazo máximo de 02 (duas) horas, conforme disposto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

Contudo, não foi assim que procedeu a Concessionária, como se pode verificar através do mencionado histórico de ocorrência.

Saliente-se ainda que se tratava de vazamento de gás, o que implica num dos princípios fundamentais da prestação do serviço, qual seja, a segurança.

Demais disso, não se pode acreditar que a CEG não tenha identificado o problema, justamente em razão de ter apontado a necessidade de aplicação de resina na tubulação, procedimento que só se justificaria na hipótese de vazamento, ainda que de pequena expressão.

Mais grave ainda é identificar o apontado vazamento e não resolver a questão, ainda que sob a alegação de que a tubulação era "(...) *velha e não iria suportar a pressão*", sendo o usuário obrigado a contratar com empresa particular - *indicada pela própria CEG* -, para a realização de um serviço que é de sua responsabilidade, conforme expresso no já mencionado item 12.1 do Regulamento de Instalações Prediais - RIP.

Trata-se de hipótese em que a Concessionária tinha, por obrigação contratual, que prestar atendimento emergencial, identificar o vazamento de gás e saná-lo de imediato - *ou, caso não fosse possível, interromper o fornecimento até a solução da questão* -, procedimentos que deixou de adotar, em evidente desobediência do Instrumento Concessivo.

Conforme exposto, o serviço prestado pela GNS não deve sequer ser analisado sob a ótica regulatória, pois de acordo com o entendimento já firmado pelo

Conselho-Diretor da AGENERSA, não lhe cabe fiscalizar atividades prestadas por empresa particular, cuja "parceria" com a CEG será apreciada em processo regulatório próprio².

Porém, compete à AGENERSA, por obrigação legal, fiscalizar os serviços prestados pela Delegatária, identificando eventuais falhas e adotando as providências cabíveis, de acordo com o Contrato de Concessão, sendo essa a hipótese dos autos.

Outrossim, verifica-se a evidente desatenção, por parte da CEG, ao disposto na Cláusula Quarta, § 1º, Item 4 do Instrumento Concessivo, uma vez que deixou de prestar ao usuário as informações e esclarecimentos necessários sobre a questão apresentada.

Portanto, a conduta da Delegatária destoa do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza a Cláusula Quarta, *caput*³ e § 1º, Item 4⁴ e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁵, ambas do Contrato de Concessão.

Outro ponto relevante é o fato da Concessionária ter afirmado que a cobrança no importe de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) - *contestada pelo usuário* - seria restituída mediante crédito em sua fatura mensal, o que, segundo informações obtidas pela Ouvidoria da AGENERSA junto ao usuário em 05/09/2012, ainda não ocorreu.

Assim,, embora a citada cobrança seja decorrente dos serviços prestados pela empresa GNS - *o que, repise-se, será analisado em processo específico*⁶ -, torna-se necessário que a informada restituição, de fato, seja providenciada, devendo a Concessionária trazer aos autos os respectivos comprovantes de devolução, já que a cobrança se deu através de sua fatura mensal.

² Processo Regulatório n.º E-12/020.327/2012, de relatoria do Conselheiro-Presidente, Dr. José Bismarck Vianna de Souza.

³ "A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

⁴ "§ 1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

⁴ - prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços".

⁵ §3º - 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."

⁶ Já mencionado, processo regulatório n.º E-12/020.327/2012.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, conforme apontado pelo Conselheiro-Relator do processo, o fato de que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, especialmente diante de sua competência regimental⁷, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 019/2011⁸, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Isso porque, embora a Ouvidoria desta AGENERSA tenha encaminhado a primeira comunicação à CEG em 14/09/2011, jamais recebeu qualquer resposta por parte da Delegatária, que somente veio a se manifestar nos autos em 25/11/2011, mediante a correspondência DIJUR-E-2355/2011⁹.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007¹⁰.

Destarte, tendo em vista a gravidade da conduta praticada pela CEG, filio-me ao entendimento do i. Conselheiro Relator, no sentido de negar provimento ao recurso interposto pela Delegatária e, socorrendo-me do Princípio da Autotutela, propondo a este Colegiado a alteração da redação do art. 1º da Deliberação atacada, com base na fundamentação ora esposada.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

⁷ "Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

⁸ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".

⁹ Fls. 05.

¹⁰ "Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

(...)"

• Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CD n.º. 1041, de 29/03/2012, vez que tempestivo, para, no mérito negar-lhe provimento.

• Por autotutela, alterar o artigo 1º da Deliberação AGENERSA/CD n.º. 1.041, de 29/03/2012, que passará a ter a seguinte redação:

"Art. 1º - 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 Décima do Contrato de Concessão e nos arts. 17, inciso VI¹¹ e 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º. 524.871 e à demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA".

• Determinar à Concessionária CEG que, no prazo de 30 (trinta) dias, apresente o comprovante de restituição ao cliente do valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta) reais, de acordo com o informado na correspondência DIJUR E-189/12, de 31/01/2012.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira-Revisora

¹¹ Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:
VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido".

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE
OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS
DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 524871. VISTA.

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-12/020.516/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CD nº.
1041, de 29/03/2012, vez que tempestivo, para, no mérito negar-lhe provimento.

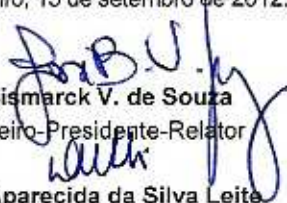
Art. 2º - Por autotutela, alterar a redação do artigo 1º da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1041, de 29/03/2012,
que passará a ter a seguinte redação:

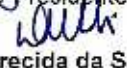
"Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002%
(dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses
anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de
Concessão e nos arts. 17, inciso VI e 18, inciso I da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº.
524.871 e à demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta
AGENERSA".

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG, que no prazo de 30 (trinta) dias apresente o comprovante de
restituição ao cliente no valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) de acordo com o informado na
correspondência DIJUR E-189/12, de 31/01/2012.

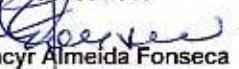
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

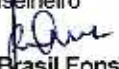
Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Revisora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual
Processo nº. E-12/020.516/2011
Data 10/11/2011
Folha 142
Rúbrica: [assinatura]