

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1363

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1363

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA 518796.

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-12/020.312/2012**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1244/12 de 28 de agosto de 2012 por ser tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Darcília Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro-Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº : E-12/020.312/2012

Data de autuação: 30/05/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência 518796 - RECURSO

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de recurso protocolizado nesta Agência, em 27/09/2012, em face da Deliberação AGENERSA nº 1244/12¹ que aplicou multa no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, nos autos do processo em questão que versa sobre Ocorrência aberta para verificar demora no atendimento, por parte da CEG, à solicitação de religação de gás na residência do Sr. André Figueira de Paula no bairro Cosme Velho.

O requerimento foi feito pelo usuário em 16/04/2012, tendo o fornecimento ocorrido em 24/04/2012. Houve um agendamento não cumprido na data da solicitação e

1 DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1244 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 518796.

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-12/020.312/2012, 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 Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 518.796.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro - Presidente, Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira - Relatora, Luigi Eduardo Troisi - Conselheiro, Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro, Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro



a visita técnica marcada para o dia 20/04/2012, foi cancelada pela Concessionária em razão de a empresa WS Engenharia não ter comparecido para verificar as adequações no local. Logo, não seria possível proceder à instalação do relógio na data acertada.

Preliminarmente, a Concessionária apontou a tempestividade uma vez que a Deliberação recorrida foi publicada em 17/09/2012, findando-se o prazo para interposição do recurso em 27/09/2012.

No mérito, após fazer histórico dos autos, alegou o descabimento da multa aplicada no art. 1º da Deliberação nº 1244/12, por se tratar de *"situação pontual, se comparada ao universo de mais de 800.000 (oitocentos mil) clientes existentes em sua base."*

Ressaltou que *"o cliente esperou apenas 8 (oito) dias para ser atendido, de modo que não foi um lapso temporal distante da realidade contratual, devendo ser observado o atendimento ao interesse público."*

Aborda o fato de que a Certificação ISO 9001 reconhece a impossibilidade de uma Companhia zerar seus pontos impactantes da prestação e qualidade do serviço e que a Agência haveria de legitimar o método desse instituto de normas internacionais, já que impõe padrões acima dos mais rigorosos estabelecidos para atingir a referida Certificação Internacional. E que no *"universo de clientes atendidos pela CEG, que envolve mais de 800 mil, episódios isolados, como o aqui analisado, não poderiam ensejar a penalidade à Concessionária, muito menos uma sanção de cunho pecuniário, materializando uma latente inobservância ao princípio da proporcionalidade."*

Por fim, requer que seja dado provimento ao recurso, para anular a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1244/12.

Na Reunião Interna realizada em 09 de outubro de 2012, o presente processo foi distribuído à minha relatoria e, por intermédio da minha assessoria, encaminhado à Procuradoria desta Agência para manifestações quanto ao recurso.

Em seu parecer, às fls. 37/39, a Procuradoria desta AGENERSA salienta que, quanto ao descabimento da multa, esta foi aplicada mediante o devido processo legal, através dos princípios da motivação, da proporcionalidade e da razoabilidade, estando de acordo com a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Destaca que *"a penalidade aplicada à Concessionária foi praticada de acordo com o instrumento concessivo, de forma criteriosa, observando o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor, segundo a Lei nº 4556/2005. Ademais, houve sim comprovação da culpabilidade da Concessionária de acordo com o estabelecido nos autos. Registre-se que a própria recorrente admite sua responsabilidade quando, ao final de sua peça recursal, admite que lhe seja imposta a penalidade de advertência, fato já consignado na Deliberação guerreada. É de assinalar*

ainda, que, em momento algum, a recorrente enfrentou as disposições sancionatórias estabelecidas na Deliberação AGENERSA nº 1244/12, limitando-se a registrar em sua respeitável peça recursal, as razões para a não aplicabilidade da multa, com registros de atendimentos, certificado ISO 9001, mas num dado momento, consignando que houve demora no atendimento."

Em razões finais, a Concessionária manifestou sua discordância "quanto à alegada assunção de culpa pelo fato de ter realizado pedido subsidiário de advertência, além do principal, de que fosse este processo arquivado sem aplicação de penalidade." Trouxe fundamentação doutrinária e jurisprudencial a respeito da cumulação de pedidos, tendo em vista o subsidiário formulado e ressaltou seu entendimento de que não há de ser responsabilizada uma vez que atendeu aos clientes sem nenhum custo. E, caso permaneça o entendimento de aplicação de sanção, que a penalidade de multa seja convertida em advertência. Por fim, requereu o deferimento do pleito.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

Processo nº : E-12/020.312/2012

Data de autuação: 30/05/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência 518796 - RECURSO

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

VOTO

Trata-se de recurso tempestivo protocolizado nesta Agência, em 27/09/2012, em face da Deliberação AGENERSA nº 1244/12¹ proferida nos autos do presente processo instaurado para tratar de Ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de religação de gás. O requerimento foi feito em 16 de abril de 2012, tendo o fornecimento ocorrido em 24 de abril do mesmo ano com um agendamento não cumprido e o cancelamento de uma visita técnica.

Preliminarmente, a Concessionária abordou a tempestividade do recurso. A seguir, relatou, brevemente, os fatos e ressaltou a Certificação ISO 9001 que detém, além da pontualidade do caso.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1244 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 518796.

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-12/020.312/2012, 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 Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 518.796.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro - Presidente, Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira - Relatora, Luigi Eduardo Troisi - Conselheiro, Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro, Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro



No presente caso, o usuário teve que aguardar por oito dias para ter sua solicitação atendida. Esta conduta acarretou uma evidente desobediência ao disposto no Instrumento Concessivo, em seu anexo II, Parte 2, item 13-A, já que o prazo para tal era de 24 (vinte e quatro) horas.

O Contrato de Concessão, no §3º de sua Cláusula Primeira², determina que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, o princípio da eficiência dentre outros, assim como a Cláusula Quarta³, que trata das obrigações da Concessionária, em cujo *caput* consta que a Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado.

Deve-se observar, também, a Lei nº 8987 de 29 de dezembro de 1994 que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Em seu art. 6º, §1º⁴, consta que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado.

Ressalto o entendimento da Ilma. Conselheira Relatora, Darcília Leite, proferido em seu voto, de que *"diante da ausência de qualquer justificativa para a demora no atendimento ao pleito do usuário, não se pode acatar a tese apresentada pela Concessionária de que a solução da questão a isentaria de eventual aplicação de penalidade, tendo em vista que o Contrato de Concessão assina prazos específicos para a prestação de serviços obrigatórios, sendo descabido defender que a simples solução da questão - sem a observância dos citados prazos - implicaria no atendimento do (...)interesse público da prestação do serviço", provocando o arquivamento do feito."*

Assim, se constatado que houve descumprimento contratual, necessária é a aplicação de penalidade, já que não há fundamento para a sua isenção.

Destaco que a culpabilidade da Concessionária encontra-se comprovada de acordo com a documentação acostada aos autos e que, em momento algum na peça recursal, a Delegatária enfrenta as disposições sancionatórias. Ela limita-se a apresentar

²Cláusula Primeira - Objeto do contrato

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

§3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo os princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas

³Cláusula Quarta - obrigações da Concessionária

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 que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

⁴Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.



as razões pela não aplicabilidade da multa, quais sejam a certificação ISO 9001 e a pontualidade do caso dentro do universo de clientes atendidos.

Quanto a estes argumentos, registro o entendimento firmado pelo Conselho Diretor de que esta Agência Reguladora reconhece a importância da certificação de qualidade que detém a Concessionária, porém, este fato não pode ser capaz de inibir sua atuação já que sua competência encontra-se regulada pela Lei Estadual nº 4556/2005, mais especificamente, em seu art. 2º, *caput*⁵. No que se refere ao argumento de pontualidade, deve-se considerar que casos como o aqui em análise têm sido, freqüentemente, objeto de processos regulatórios nesta Agência, o que por si só demonstra a improcedência da alegação.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1244/12 de 28 de agosto de 2012, por ser tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro relator

⁵Art. 2º. A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1363

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 518796.

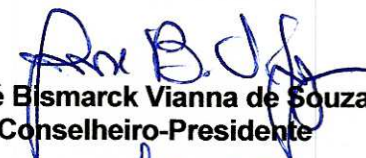
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.312/2012, por unanimidade,

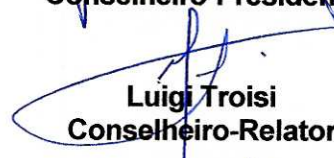
DELIBERA:

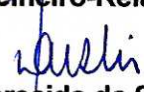
Art.1º - Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1244/12 de 28 de agosto de 2012 por ser tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

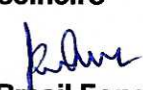
Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro