



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

Processo nº.: E-12/020.104/2009
Autuação: 18/03/2009
Concessionária: CEG e CEG RIO
Assunto: Anúncio Institucional CEG/CEG RIO -
Descumprimento de Lei Estadual.
Relato: 29 de abril de 2010

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado para analisar descumprimento da Lei Estadual nº. 3.986 pelas concessionárias CEG e CEG RIO, quando da veiculação de anúncios institucionais.

Esta lei postula em seu parágrafo primeiro:

Art. 1º - *Ficam as concessionárias, públicas ou privadas de serviços públicos, que prestem serviços no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, obrigadas a divulgar o número do telefone da Agência Pública Reguladora à qual esteja legalmente vinculada.*

Inicialmente, a Assessoria de Relações Institucionais desta Agência, ASRIN, informa que as concessionárias CEG e CEG RIO, veicularam, na página sete do Jornal o Dia, de 15/03/09, anúncio institucional sem a divulgação obrigatória determinada em lei. Na realidade, porém, a primeira infração cometida pelas concessionárias data de muito antes.

Já em 28/07/08, foi enviado pela AGENERSA o primeiro e-mail à Relações Externas da CEG, onde a ASRIN (...) alerta a Concessionária para o fato dos anúncios comemorativos aos dez anos de concessão, veiculados no caderno JB Energia, (...) revista JB Ecologia, edição de julho, (...) estarem sendo veiculados sem a divulgação do 0800 (...) da AGENERSA.

No mesmo dia 28/07/08, a CEG, em resposta a esse e-mail, assevera que: "(...) de fato houve uma falha aqui. Estamos alertando nossa agência para que providencie a inclusão do telefone de vocês em todos os anúncios."

Em 20/08/08, foi enviado novo e-mail à Relações Externas da CEG, onde a AGENERSA solicitava "(...) a correção do nome da Agência que vem sendo



DATA: 18/03/2009

AGENERSA Proc. E-12/020.104/2009

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

publicado errado nas várias versões dos anúncios em veiculação sobre instalação dos equipamentos de gás."

Em 07/10/08, foi enviado novo e-mail à CEG, onde a ASRIN lembrava que em 28/07/08 a Concessionária já havia sido alertada sobre os equívocos quando da veiculação de seus anúncios institucionais. No corpo do e-mail asseverou: "(...) *mais uma vez, a Concessionária veicula anúncio institucional na Revista Rio Show Gastronomia, (...) em 01 de outubro passado, sem divulgação do 0800 da Agência, novamente descumprindo a Lei Estadual.*"

Em 17/10/08, a Concessionária respondeu, via e-mail, e informou que "(...) *estaremos apurando e informando sobre o fato, certamente decorrente de algum equívoco, considerando que (...) sempre cumprimos a legislação correspondente. Por tal razão, peço que não seja solicitada a abertura de qualquer processo regulatório.*"

Após os fatos apurados, a Concessionária, em 21/10/08, esclarece: "(...) *Apuramos o ocorrido e constatamos que se tratava de uma peça institucional antiga que, de fato, não continha o telefone de contato da AGENERSA, fato não observado pela Agência de Publicidade responsável.*"

Já em 31/10/08, foi enviado a CEG, e-mail com o seguinte teor: "(...) *solicito a correção do nome da AGENERSA no anúncio institucional de página dupla da CEG e CEG Rio - "10 Anos de Energia Positiva", publicado hoje, dia 31/10/08, nas páginas E-4 e E-5 do encarte especial JB. Energia. Saiu AGENESA. Não consta do bojo do processo resposta a este e-mail.*

Em 28/11/08, a ASRIN envia à Concessionária novo e-mail:

(...) Mais uma vez, vimos solicitar a correção do nome da AGENERSA no anúncio institucional de página dupla da CEG e CEG Rio - "10 Anos de Energia Positiva", publicado hoje, dia 28/11, nas páginas E-4 e E-5 do encarte especial JB Energia (...)."

Em resposta, a CEG, informa que os equívocos foram provocados por terceiros, sem que houvesse intervenção da Concessionária, como segue: "(...) *o anúncio publicado em 28 de novembro em que foram constatados os equívocos, (...) foi uma bonificação à CEG, dada pelo Jornal do Brasil, em virtude do contrato da Companhia com o veículo. Em razão disso, o JB não procurou a Agência que fez a arte, nem a CEG, inserindo na referida edição do encarte especial JB Energia, uma Arte antiga, que ainda não havia sido corrigida.*"

Assim, (...) fica evidenciado que não houve qualquer responsabilidade da CEG pelo equívoco, sendo certo que temos orientado nossos prestadores de serviços quanto às informações corretas que devem constar das peças publicitárias (...).

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

Novamente, em março de 2009, as concessionárias CEG e CEG Rio veicularam, na contra capa da Revista JB Ecológico n°. 86, de março de 2009, anúncio institucional sem a divulgação obrigatória do 0800 da AGENERSA, conforme cópia do anúncio constante do processo.

Tendo sido o processo encaminhado à CAENE, esta, após analisar a matéria, entende que não cabe parecer seu por não se tratar de matéria técnica.

Em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR n°. 04/09, de 29/05/09, e depois de tomar ciência do processo, a Concessionária protocolou nesta Agência correspondência DJRI-E-210/09 de 05/06/09, e prolatou suas considerações, como segue:

No que tange à veiculação de anúncio institucional sem a divulgação obrigatória do nome da Agência Regulatória, bem como do número de telefone, nosso entendimento é o de não ter havido qualquer interveniência de nossas atividades na referida publicidade.

No caso sob análise, a suposta violação à lei estadual foi identificada em anúncio institucional realizado pelo Jornal do Brasil, por sua conta própria, como forma de agradecimento e bonificação a esta Concessionária em decorrência do contrato firmado por esta Companhia com o veículo de publicidade (...).

Desta forma, (...) nenhuma responsabilidade pode ser imputada a esta Concessionária pelo evento, (...) como já dito, a veiculação da publicidade foi feita sem conhecimento da CEG, que não foi previamente informada acerca da bonificação.

Assim, pode-se observar que o evento que deu origem ao presente processo não pode ser atribuído a esta Concessionária, tendo sido exclusivamente promovido por terceiros, sem nenhuma interveniência da CEG, que apenas foi bonificada pela divulgação da propaganda (...).

Por tal razão, fica excluída a responsabilidade da Concessionária que (...) nenhuma interferência teve na atuação do Jornal, que promoveu uma homenagem sem prévio aviso e sem conhecimento do inteiro teor da Lei.

No caso sob análise, o que se observa é que, no intuito de realizar a dita bonificação, o Jornal do Brasil lançou mão de uma arte antiga, que já havia sido corrigida por esta concessionária, sem que houvesse procurado a CEG ou a agência que elaborou a arte para obtenção de maiores informações e adequações da arte.

Em vista de todo o exposto, requer a este egrégio Conselho que sejam acolhidas as razões desta Concessionária, de modo a não ser atribuída qualquer



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

responsabilidade à CEG pelo evento, e, conseqüentemente, não seja aplicada qualquer penalidade (...).

Solicitada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA produziu parecer, o qual reproduzo em parte:

"(...) Considerando a necessidade de se apurar se de fato houve ofensa à Lei Estadual n°. 3986/2002, por parte das Concessionárias, o que não está ainda claro, (...) opino pelo prosseguimento da instrução processual sugerindo o seguinte (...):

1 - Que as concessionárias comprovem por meio de documentos enviados ao Jornal do Brasil, que a Arte Final do anúncio tinha, sim, o telefone 0800 da Agenersa, o que deverá ser feito com cópia autenticada ou o original do prospecto (...) recebido pelo aludido Jornal;

2 – (...) independentemente do item 1, a ASRIN, por ofício, solicite ao JB o original recebido das concessionárias para a devida publicação e se o mesmo tinha ou não o 0800 da Agenersa, bem como que informe a esta Agência Reguladora se realizou anúncios em prol das concessionárias CEG e CEG RIO, por conta própria e por bonificação (...)."

Em virtude do parecer da Procuradoria, a ASRIN manifestou-se no processo, como segue, em parte:

(...) esta ASRIN passa a juntar notícias publicadas no clipping interno e retiradas se sites especializados em mídias e marketing, que reportam o desenvolvimento da campanha institucional dos 10 anos de privatização pela agência de publicidade Casa da Criação, bem como anúncios da campanha institucional exibidos em seu portfólio, (...) disponíveis (...) na internet, veiculados no especial Rio Show Gastronomia, do Jornal O Globo, portanto não somente no veículo Jornal do Brasil, conforme correspondência da Concessionária, às fls. 25, 26, 27 e 28 do (...) processo.

(...) a Casa da Criação é a agência de publicidade que assina também outros anúncios da CEG, tais como os da campanha de conscientização de uso correto do gás canalizado, veiculados em julho de 2008 na Revista do Jornal O Globo, (...) aos domingos (...).

Em 27 de agosto de 2009, a Concessionária protocola nesta Agência correspondência DJRI-E-370/09, como novas considerações, que reproduzo em parte:

(...) Conforme se verifica da análise dos documentos, (...) de fato as duas publicidades não mencionaram o número 0800 da Agência.



Aliás, (...) a publicação do anúncio decorreu de uma bonificação à CEG, concedida pelo Jornal do Brasil, em virtude do contrato da CEG, (...) desse modo, não houve envio de Arte Final ao JB, nem solicitação de veiculação da publicidade, sendo certo que foi utilizada uma arte antiga em que não constava o número telefônico da AGENERSA (...).

Por fim, (...) já há tempos a CEG providenciou as adaptações de suas propagandas e informes publicitários às determinações da Lei Estadual 3986/2002, fazendo constar, em todas elas, o nome da AGENERSA, bem como o telefone de contato desta agência. Logo, (...) não houve intenção desta Concessionária em violar os ditames da lei, sendo certo que todas as atuais publicidades fazem expressa menção ao número de Agência (...).

(...) a sugestão feita no item 2 de fls. 31, também se mostra desnecessária na medida em que, mesmo que o JB traga aos autos o original da Arte final enviada pela Concessionária, tratar-se-á (...) de arte antiga, não enviada para ser utilizada nas publicações em que foi inserida.

Diante do exposto (...) é evidente a boa-fé da Concessionária, tendo em vista que, atualmente, todas as publicidades da Concessionária fazem alusão ao nome e número telefônico da AGENERSA, (...) pleiteia esta Concessionária pela imediata baixa e arquivamento do presente processo regulatório.

Novamente encaminhado à Procuradoria, esta emitiu novo parecer sobre o processo, o qual reproduzo em parte:

"(...) Da análise das manifestações das Concessionárias (...) constantes dos autos, depreende-se que não há provas efetivas que demonstrem que as delegatárias (...) há tempos adaptaram todas as suas propagandas e informes publicitários às determinações da lei estadual em esqueleto, pois, apesar da correspondência DIJUR -E-410/2009 revelar tendência atual das Concessionárias pelo atendimento das disposições da Lei Estadual 3.986/2002, os autos comprovam a existência de vários anúncios recentes, que remontam ao período de 2009/2008, em que não foram observadas as exigências da legislação estadual (...). A título exemplificativo, confira-se anúncio de fl. 03 (...) bem como os de fls.36 e 40, além de outros acostados nos autos."

"Dessa forma, sabendo-se que a Lei Estadual n°. 3.986, de 11 de outubro de 2002 foi publicada em 23 de outubro de 2002, ferida a lógica do razoável a constatação de que somente após sete anos de sua publicação as Concessionárias (...) passaram a revelar o desejo de cumprir as suas disposições, conforme se vê das fls. 73."

"(...) Superada esta assertiva, (...) deve-se considerar que a omissão de divulgação do 0800 da AGENERSA pelas Concessionárias (...) revela clara afronta aos



princípios e normas disciplinados pelo CDC, especialmente no que se refere ao dever de informação iminente às relações de consumo.”

“O princípio da transparência contratual revela o imperativo da garantia de informações claras, corretas e seguras desde o momento pré-contratual à eventual conclusão do contrato (...) de modo que sua obscuridade representa falha, defeito no serviço oferecido.”

“(…) Em decorrência do dever legal das Concessionárias de serviços públicos em dispor de forma correta, clara e objetiva ao consumidor/usuário, todas as informações referentes à prestação do serviço público, o que, no caso, não foi observado, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidades às Concessionárias CEG e CEG RIO, (...) como medidas sancionatórias aptas a prevenir o cometimento de outros ilícitos de igual ou semelhante natureza, adquirindo-se, pois, uma função intimidativa geral, que indica o dever do órgão regulador em zelar (...) pelo fiel cumprimento da legislação e dos Contratos de Concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições.”

As Concessionárias juntaram ao processo nova correspondência, resumindo a argumentação anterior, e comentando o parecer da Procuradoria, razão pela qual, esta emitiu novo parecer, do qual reproduzo parte:

“A constante referência ao anúncio publicado no Jornal do Brasil, que segundo as Concessionárias foi fruto de bonificação, não impediria que o disposto na Lei Estadual nº. 3.986 de 11 de Outubro de 2002, fosse aplicado, bastando que na arte final enviada ao periódico, fosse incluído o no 0800.”

“Mas a discussão não é de uma nota só. Não se trata só do Jornal do Brasil. São vários os casos de transgressão à Lei acima referenciada. (...) no processo estão dispostos vários anúncios, comprovando que a Lei não foi cumprida por parte das Delegatárias.”

Em resumo, há contundentes provas no processo de que as Concessionárias CEG e CEG Rio infringiram os preceitos da Lei Estadual nº. 3.986 não uma, mas várias vezes. Em sua defesa, as Concessionárias enfatizaram a ocorrência da bonificação dada pelo Jornal do Brasil, porque aí encontraram uma forma de distribuir a responsabilidade das Concessionárias a terceiros, mas com relação às demais falhas comprovadas, se limitaram a reconhecer as falhas, o que é louvável, e a diversas e sucessivas promessas de melhor comportamento no futuro, promessas estas que, como se observa no processo, foram sempre descumpridas.

Acredito que as Concessionárias não infringiram a Lei de forma intencional, até porque tais infrações seriam imotivadas, já que não lhes trouxeram nem trarão ganho de qualquer natureza. Porém, o concessionário de serviço público tem uma responsabilidade ética e legal pela qualidade do serviço que presta e a boa e correta



AGENERSA

DATA: 18/03/2009

Proc. E-12/020.104/2009

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

135

comunicação com o usuário é parte indivisível desta qualidade. Assim, mesmo que não houvesse expressa manifestação em lei pelos adequados registros das particularidades de comunicação do usuário com a Agência Reguladora em sua publicidade institucional, apenas por uma questão de qualidade e ética as Concessionárias deveriam ter devotado mais atenção a esta prática.

Assim, proponho ao Conselho Diretor aplicar às concessionárias CEG e CEG Rio a penalidade de multa no montante de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento nos últimos doze meses anteriores à prática da última infração registrada no processo, já que houve múltiplas infrações e determinar à Secretaria Executiva que, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, providencie a lavratura do auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 01/2007.

↳ CAPEI Jay

Assim voto


Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 566

DE 29 DE ABRIL DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG E CEG RIO – ANÚNCIO
INSTITUCIONAL CEG E CEG RIO –
DESCUMPRIMENTO DE LEI ESTADUAL.

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-12/020.104/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento da Lei Estadual nº. 3.986/2002 e com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa no montante de 0,01% (um centésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento da Lei Estadual nº. 3.986/2002 e com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Determinar que a Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária, providencie a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 01/2007.


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

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2010.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrows Raposo
Conselheiro-Relator

SECRETARIA DE LICENÇAS DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 10.03.2009

Proc. E-12/020.104/2009

Fls: 136 