



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-12/003/226/2015
Data 04/05/15 nº 152
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Processo n.º: E-12/003/226/2015
Autuação: 04/05/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência n.º 504/2015.
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2016

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto pela CEG, em face da Deliberação n.º 2697¹ de 27/10/2015, devidamente publicada no Diário Oficial em 18/11/15, a 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 por cliente da Concessionária, em 04/05/2015, à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 504/2015), na qual reclama sobre a demora na ligação de gás em sua residência, solicitada em 18/12/2014. Conforme restou comprovado nos autos, o gás foi liberado para o cliente em 30/03/2015.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 01/12/15, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade, tendo em vista que "(...) a Deliberação AGENERSA n.º 2697/2015 foi publicada no Diário Oficial no dia 18/11/2015, o prazo para apresentação do Recurso vence em 30/11/2015. Destarte, interposto o Recurso na presente data, indiscutível a tempestividade do mesmo".

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos, informando que o processo foi instaurado para apurar "(...) os meandros da ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 504/2015, em que teria havido um suposto atraso na liberação de gás".

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2697

DE 27 DE OUTUBRO DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 504/2015.

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 n.º E-1 2/003/226/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1.º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00015% (quinze centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de janeiro/2015; pelo descumprimento do Anexo 2, Parte 2, Item 13-A - Colocação/Retirada/Substituição de medidores, com base na Cláusula Décima do Contrato de concessão de com o artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR n.º 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo.

Art. 2.º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR n.º 00 1/2007;

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

Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2015.

JOSÉ BISMARK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro-Relator; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - 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 n.º E-12/003/226/2015

Data 04/05/15

Assinatura: *[assinatura]* ID 4345648-0

Acrescenta a Concessionária que "(...) se manifestou explicitando de forma clara a cronologia dos fatos incidentes que levaram ao prazo de atendimento ser postergado. (...) No curso do processo regulatório, a Companhia informou que a solicitação foi feita pelo cliente no dia 18/12/2014 e, em 22/12/2014, foi realizada a vistoria na qual foram encontradas pendências, as quais somente foram solucionadas pelo cliente em 29/01/2015. Contudo, foram iluminadas as tratativas ocorridas no interregno entre a solicitação e o efetivo atendimento, que terminaram por gerar eventual atraso na ligação do gás do cliente".

Cita a Concessionária que "(...) Em que pese os argumentos apresentados pela Concessionária no curso da presente demanda, entendeu o Conselho Diretor da AGENERSA pela aplicação de penalidade de multa no valor de 0,00015% (quinze centésimos de milésimo por cento) do faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento do Anexo 2, Parte 2, Item 13-A — Colocação/Retirada/Substituição de medidores, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão de o art. 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007".

No mérito, sustenta a Recorrente a falta de interesse de agir, informando que "(...) Conforme demonstrado pela Concessionária durante a instrução processual, observa-se que a solicitação foi atendida no prazo possível, cumpridas as formalidades necessárias por parte do cliente". Ressalta que "(...) a solicitação foi feita pelo cliente no dia 18/12/2014 e, em 22/12/2014, foi realizada a vistoria, desconsiderada pela Agência Reguladora, na qual foram encontradas pendências, que somente foram solucionadas pelo cliente em 29/01/2015, tendo estas sido consideradas aptas pela Concessionária em 30/03/2015".

Registra-se que "(...) Em 22/12, a vistoria verificou as condições de segurança do imóvel, identificando as seguintes exigências: Inexistência / Insuficiência de ventilação superior; Instalação interna incompleta / inexistente"

Assevera a Recorrente que "(...) o cliente solicitou atendimento em 29/01/2015 para que a CEG verificasse se estavam resolvidas todas as pendências, tendo comparecido em 30/01/2015, conforme registros" e que "(...) Novo pedido de instalação de gás, após o cliente estar apto, só foi realizado pelo mesmo em 13/03/2015 e em 30/03/2015 foi instalado o medidor".



Acrescenta que "(...) a despeito das adversidades supramencionadas, a Concessionária atendeu à solicitação do cliente, não existindo pendência ou questão que justifique o prosseguimento de processo regulatório, quiçá a aplicação de sanções". (...) Neste sentido, a Deliberação AGENERSA n.º 2697/2015 deve ser reformada, uma vez que, foi o usuário devidamente atendido, após sanadas as pendências que não foram causadas pela Delegatária, mas sim inerentes ao próprio cliente, de modo que não subsistiria objeto que tenha dado respaldo a pretensão fiscalizatória e punitiva da Agência Reguladora".

Por fim, esclarece a Concessionária que "(...) a Lei Estadual n.º 4.556/2005, que regulamenta a atividade da AGENERSA, prevê no art. 4.º, XVII, que compete a referida Agência Reguladora resguardar os direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor, dentre eles a prestação do serviço pela Concessionária de forma adequada, eficiente e segura, razão pela qual, no momento em que o usuário é devidamente atendido pela Concessionária, não existe mais interesse do Ente Regulador em instaurar ou manter processo regulatório, tendo em vista que não há mais direito a ser resguardado, posto que restou comprovada a conduta diligente da CEG em fornecer o serviço, assim que o cliente resolveu as pendências de inexistência/insuficiência de ventilação superior e instalação interna incompleta/inexistente, logo não existe necessidade de aplicação de sanção pecuniária, por ser absolutamente desproporcional ao ato supostamente violador da regulação vigente".

Ainda no mérito, sustenta a Recorrente o princípio da proporcionalidade diante da eventual aplicação de penalidade, esclarecendo que "(...) Segundo o Voto do Ilmo. Sr. Relator do julgamento do processo em epígrafe, 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 n.º 001 de 04/09/2007. (...) Ocorre que, em alusão à Cláusula Primeira, § 3.º 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".



Informa a Recorrente que "(...) o trecho onde estabelece como obrigação da Concessionária "(...) sempre procurará a satisfação de seus clientes (...) "pode mostrar-se mais subjetivo, suscetível a alternâncias, que indubitavelmente vem ensejando em uma posição mais desfavorável à Companhia. (...) Deve-se observar que o cliente solicitou o atendimento em 18/12/2014, sem estar apto para receber o serviço, pedindo novamente o serviço em 13/03/2015 e, em comum acordo com a Companhia agendou a visita para o dia 23/03/2015".

Acrescenta a CEG "(...) que a inexistência/insuficiência de ventilação superior e a instalação interna incompleta/inexistente era de responsabilidade única e exclusiva do cliente, que demorou para solucionar. (...) 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. (...) Dessa forma, ao restar clara a ausência de tipicidade material da conduta da CEG, posto que, como explicado, os princípios basilares que norteiam a 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".

Conclui a recorrente "(...) que a penalidade de multa aplicada restou consubstanciada em premissas equivocadas e suposições, requer a Concessionária que seja conhecido e provido o presente Recurso, anulando-se a multa aplicada mediante a Deliberação n.º 2.697/2015, e requer:

"(1) o presente Recurso seja conhecido, posto que presentes os pressupostos de admissibilidade, com fulcro no art. 80 do Regimento Interno da AGENERSA; e, no mérito;

(2) lhe seja dado provimento, a fim de tornar insubsistente, ou seja, anulada a multa imposta no art. 1 da Deliberação AGENERSA n. 2.697/2015, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição;

(3) subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, caso ultrapassado o pedido supra, de forma alguma implicando em alguma sorte de confissão, pede-se que seja substituída pela sanção de advertência, tendo em vista esta representar grau mais ponderado e justo diante da atuação diligente da Concessionária, constantemente em rumo à evolução da qualidade na prestação do serviço público concedido:



(4) ainda subsidiariamente, por amor à cautela e ao bom juízo, em ordem, como derradeiro pedido, novamente sem que se configure espécie de assunção de culpa, pugna-se pela redução do quantum da multa aplicada.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º. 510, de 15/12/15, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

Às fls. 127/135, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer reconhecendo preliminarmente, a tempestividade do Recurso, conquanto protocolizado "(...) dentro do prazo de regimental".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Em suas razões recursais, fls.121, a Recorrente se reportando às alegações dos autos, esclarece que "no processo em tela não existe espaço para aplicação da penalidade de multa, uma vez que demonstrou estar em observância à Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão. "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". (grifo nosso)".

Cita que "(...) com a anuência da recorrente, conforme transcrito acima, a má prestação de serviço por parte da Delegatária recorrente, pois houve atraso no atendimento ao cliente, pois no Contrato de Concessão consta expressamente o prazo de 24 horas para a colocação de medidores e o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização do serviço, que somente foi executado 04 (quatro) dias após o primeiro contato com o cliente com a empresa".

Registra a Procuradoria que "(...) É dever legal da Agência Reguladora - AGENERSA, de acordo com a Lei n.º 4556/2005, fiscalizar e regular a concessão, levando-a a agir no estrito dever legal. (...) Na verdade, a recorrente, conforme documentação dos autos, levou cerca de 02 (dois) meses para o atendimento do serviço solicitado, quando deveria fazê-lo em 24 (vinte e quatro) horas, constituindo-se pois na inegável falha na prestação do serviço".



Quanto à alegação da violação aos princípios da Proporcionalidade e Razoabilidade, cita que "(...) Alega a Concessionária recorrente que esta AGENERSA carece de critérios objetivos que visem regulamentar a aplicação de penalidades em face de seus regulados. (...) Nessa linha de raciocínio, os parâmetros de aplicação de penalidades são de pleno conhecimento da Concessionária, o que torna inócua e desprovida de amparo legal a defesa apresentada".

Por fim, acrescenta a Procuradoria que "(...) A penalidade aplicada à Concessionária foi praticada de acordo com o instrumento concessivo, de formas criteriosa, observando o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor da Agência Reguladora, segundo a Lei 4556/2005. (...) Ademais, houve sim comprovação da culpabilidade da Concessionária, de acordo com o estabelecido nos autos".

Conclui seu parecer, opinando "(...) 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".

A Concessionária atendendo ao ofício AGENERSA/CODIR/MF 06/2016, apresentou suas razões finais (DIJUR-E-068/2016), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso e, ao final, requer que seja substituída a multa aplicada pela sanção de advertência, ou, em último caso, que seja reduzido o valor da penalidade imposta pelo art. 1º da Deliberação 2697/2015.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Processo nº.: E-12/003/226/2015
Autuação: 04/05/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 504/2015.
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2016

VOTO

Trata-se de recurso interposto pela CEG, em face da Deliberação nº 2697¹ de 27/10/2015, devidamente publicada no Diário Oficial em 18/11/15, na qual aplicou penalidade de multa à Concessionária no montante de 0,00015% (quinze centésimos de milésimo por cento) de seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da reclamação realizada por cliente da Concessionária, em 04/05/2015, à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 504/2015), na qual reclama sobre a demora na ligação de gás em sua residência, solicitada em 18/12/2014. Conforme restou comprovado nos autos, o gás foi liberado para o cliente em 30/03/2015.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade, no mérito, apresenta os fatos da ocorrência, na qual esclarece que a solicitação foi feita pelo cliente no dia 18/12/2014 e, em 22/12/2014, foi realizada a vistoria, desconsiderada pela Agência Reguladora, na qual foram encontradas pendências, que somente foram solucionadas pelo cliente em 29/01/2015, tendo estas sido consideradas aptas pela Concessionária em 30/03/2015.

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2697

DE 27 DE OUTUBRO DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 504/2015.

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-1 2/003/226/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00015% (quinze centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de janeiro/2015, pelo descumprimento do Anexo 2, Parte 2, Item 13-A - Colocação/Retirada/Substituição de medidores, com base na Cláusula Décima do Contrato de concessão de com o artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º - Determinar à SECTEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 00 1/2007;

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

Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2015.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUGI EDUARDO TROISI - Conselheiro-Relator; MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA - Conselheiro.

Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca - Processo E-12/003/226/2015

Página 1 de 3



Sustenta, também, a falta de interesse de agir e o princípio da proporcionalidade, tendo em vista que a solicitação foi atendida no prazo possível. Por fim, clama por nova avaliação para que seja anulada a multa pecuniária aplicada e, na eventualidade, caso ultrapassado o pedido supra, pela substituição da penalidade por advertência ou, em último caso, pela redução do percentual.

Inicialmente, cabe informar que o Recurso foi protocolizado dentro do prazo regimental, considerando a publicação da Deliberação e a apresentação do apelo, porquanto tempestivo.

Atento às informações constantes nos autos, pode-se observar que a penalidade aplicada à Concessionária não se deve, tão somente, ao atraso entre a data da primeira solicitação (18/12/2014) e da realização da primeira vistoria (22/12/14), mas também, ao período posterior aquela visita no imóvel do cliente para verificar as condições de segurança.

Após a correção das irregularidades detectadas pela CEG, o cliente contactou a Delegatária (29/01/15) e agendou nova vistoria (30/01/2015, 13/03/2015, 16/03/2015 e 24/03/2015). Entretanto, em nenhuma daquelas datas as mesmas foram cumpridas, por ausência de representante da companhia no imóvel. Somente, em 27/03/2015, a visita foi realizada, tendo sido agendado a instalação do medidor para o dia 30/03/2015, ocasião em que o aparelho foi instalado.

Desta forma, 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.

Quanto à alegação de falta de interesse de agir, por considerar resolvida a ocorrência, nesse aspecto cabe lembrar que a AGENERSA não está atrelada ao atendimento ou não dos pleitos dos usuários; está adstrita a análise do cumprimento do Contrato de Concessão que implica, na hipótese em tela, não só atender à solicitação da usuária, mas de atendê-la de forma adequada e dentro dos prazos previstos no Instrumento Concessivo.

Assim, conforme vislumbro dos autos, embora, neste caso, possa ser constatada a resolução da ocorrência de forma satisfatória pela Concessionária, o mesmo não pode ser afirmado com relação à prestação 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.

Por isso, equivooca-se, mais uma vez, a Concessionária em sua alegação, pois, caso a mesma deixasse de atender ao pedido do cliente ou até mesmo solucioná-lo de forma ainda mais tardia, sua situação somente se agravaria, uma, por descumprir prazos contratuais e, duas, por desatender recomendações desta Agência. Aliás, cabe aqui enfatizar que esta posição já se encontra amplamente consolidada em diversos processos, nos quais a Concessionária insistentemente argumenta nesta linha de argumentação.

Em relação à alegação da Concessionária de que a penalidade foi desproporcional, sua afirmação não apresenta qualquer sustentação, visto que a mesma guarda coerência com a Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, bem como a multa aplicada (0,00015% - quinze centésimos de milésimo por cento) encontra-se em patamar significativamente inferior ao teto estipulado no artigo 14^º daquela normativa (Grupo IV) que atinge o percentual de até 0,10% (um décimo por cento).

Finalizando, entendo encontrar-se a penalidade 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 AGENERSA nº 2.697/2015.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

¹ Art. 14 - Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

GRUPO I - Até 0,01 % (um centésimo por cento);
GRUPO II - Até 0,04 % (quatro centésimos por cento);
GRUPO III - Até 0,07 % (sete centésimos por cento);
GRUPO IV - Até 0,10% (um décimo por cento).



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-12/003/226/2015
Data 04/05/15 nº 161
Rubrica: RUIZON ID 4345648-C

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2819 , DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 504/2015.

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-12/003/226/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

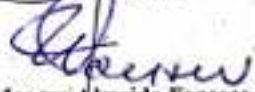
Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação AGENERSA nº 2.697/2015.

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

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2016.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4339960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8