



Processo nº: E-12/003.156/2013
Data de autuação: 22/02/2013
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência nº. 534909
Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 2527/2015¹, de 31/03/2015, que aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de outubro de 2012, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, IV da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

Preliminarmente a Concessionária defende a tempestividade da peça recursal. No mérito, aborda sobre a inexistência de violação ao Contrato de Concessão na Deliberação; a falta do interesse de agir da AGENERSA; a ausência de motivação por parte da AGENERSA; a violação aos princípios do contraditório e ampla defesa, bem como a inobservância dos Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade, pretendendo a nulidade da Deliberação AGENERSA nº 2527/2015, vez que *"irresignada diante dos fundamentos que consubstanciaram as referidas penalidades, esta CEG RIO interpõe o presente recurso, no qual pugna pela anulação da multa aplicada com base nas razões de mérito a seguir expostas"*.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2527, DE 28 DE ABRIL DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. COBRANÇA INDEVIDA/RELIGACÃO DE GAS. OCORRÊNCIA 534909. O CONSELHO-DIRETOR DA AGENCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BASICO 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-12/003.156/2013, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa; no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de outubro de 2012, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, IV da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente. 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 - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SQUZA, Conselheiro-Presidente-Relator; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro



Afirma que a Deliberação arguida não é válida uma vez que *"em momento nenhum houve apontamento desta AGENERSA ou de seus órgãos quanto à inoperância e defeitos no atendimento ao cliente, isto é, quanto à violação ao disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão que ensejou a aplicação de penalidade"*, afirmando ainda que *"o Conselheiro-Relator abordou o descumprimento de outra cláusula contratual sem que houvesse o posicionamento dos mesmos ou a chance da CEG RIO manifestar-se"*.

Busca também através do art. 4º, XVII, da Lei Estadual nº 4556/2005², demonstrar que *"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 RIO em esclarecer o equívoco do cliente, o qual por acreditar que a conta estava cadastrada no débito automático estava em débito"*, acrescentando o argumento de que *"em sendo o usuário devidamente atendido em prazo absolutamente razoável, não subsistiria objeto que desse respaldo a pretensão fiscalizatória e punitiva da Agência Reguladora"*.

Pretende a Concessionária justificar a existência da ausência de motivação ao afirmar *"(...) uma vez que repleta de defeitos que lhe maculam a validade de tal sorte a tornar exigível a penalidade aplicada. Além de terem sido violados os requisitos de validade previstos na Lei Federal nº 9.784/1999, também não foram observados os requisitos previstos na Lei Estadual nº 5.427, de 1 de abril de 2009 (normas sobre atos e processos administrativos no âmbito do Estado do Rio de Janeiro), concluindo que a "CEG RIO tem o direito de saber e entender o que levou a AGENERSA a sopesar exatamente essas condutas, valores percentuais e não outros – sendo exatamente isso que acarreta na nulidade de todo o processo fiscalizatório punitivo"*.

Dessa forma, finaliza seus apontamentos ressaltando que *"restaram feridos os princípios constitucionais que informam a atividade administrativa, mas, principalmente, como já alegado, o da Ampla Defesa e do Contraditório, previstos no artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal"*, pugnando assim, pelo conhecimento do recurso e seu provimento, a fim de que seja declarada a

² Lei Estadual nº 4556/2005: Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes: (...) XVII - resguardar os direitos garantidos pela Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.



nulidade da multa aplicada mediante a Deliberação n.º 2527/2015 ou, subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, que a penalidade de multa seja convertida em advertência, ou ainda, pela redução do quantum aplicado.

As fls. 101, consta cópia da Resolução do Conselho-Diretor n.º. 492/2015, pela qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer³, por meio do qual, certifica a tempestividade do Recurso interposto. Já no que tange às alegações recursais quanto à suposta violação aos Princípios do Contraditório e Ampla Defesa por parte da AGENERSA, assinala que *"visto que as reclamações do usuário quanto ao atendimento prestado ao cliente através do Call Center – notadamente quanto ao corte da ligação quando o mesmo solicita falar com a supervisão da empresa -, constam expressamente no histórico de atendimento disposto às fls. 12 e na CI AGENERSA/OUVID n.º. 034/2013 – documento que, inclusive, inaugura o presente processo -, tendo a Concessionária amplo acesso às citadas peças, com inúmeras oportunidades de se manifestar sobre o inteiro teor dos autos"*, e aproveita ainda para esclarecer que *"essas informações são relevantes e devem ser consideradas pelo Colegiado quando do julgamento do feito, não sendo razoável defender que as mesmas não sejam objeto de análise pelo órgão deliberativo, apenas porque não analisados por CAENE e Procuradoria"*.

No que diz respeito à alegação da Concessionária quanto a falta do interesse de agir da AGENERSA, manifesta essa Procuradoria no sentido de que *"(...) se o cliente, ao contatar o Call Center, é destrutado ou sua ligação é interrompida sem que a sua solicitação seja registrada ou seus esclarecimentos sejam respondidos, ainda que posteriormente seu pleito seja atendido, a atuação da Concessionária não pode ser entendida como adequada, restando descumpridas as Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, § 1º, itens 4 e 5, todos do Contrato de Concessão"*, restando configurado *"o fato dessa inadequação não ter sido apontada expressamente pelos órgãos técnicos desta Autarquia não impede a análise da questão pelo Colegiado, uma vez que, conforme acima esposado, restou configurada a infração contratual, competindo à AGENERSA zelar pelo seu fiel cumprimento, no pleno exercício do poder regulatório legalmente conferido"*.

³ Fls. 104/113.



Em se tratando sobre uma suposta ausência de motivação por parte da AGENERSA, o Órgão Jurídico traz a lume o voto no qual é claro ao apresentar sua motivação, conforme se depreende da afirmativa *"percebe-se clara menção ao conteúdo do CD apresentado pela própria Concessionária, com os atendimentos realizados ao cliente junto ao Call Center, nos quais restaram demonstrados, claramente, que a ligação era desligada sempre que o mesmo solicitava falar com a supervisão da empresa"*.

Lembra, ainda, quanto à multa questionada que *"o Voto condutor da deliberação ora analisada aponta, expressamente, que o atendimento prestado ao cliente (...) se mostrou por demais defeituoso e inoperante, deixando claro que a infração cometida não foi entendida como leve, mas como grave, afastando, assim, a possibilidade de aplicação de advertência"*, complementando suas observações, frisando que segundo o Contrato de Concessão, este de pleno conhecimento da Concessionária, não existe *"qualquer critério específico para detalhamento do cálculo da penalidade aplicada, o que reforça a tese acima defendida, de que as mesmas são de competência discricionária do Administrador, respeitados os limites legais"*.

Em 03/07/2015, mediante o ofício, a assessoria de meu Gabinete comunica à Concessionária CEG a conclusão da instrução do presente feito e assina prazo para a apresentação de razões finais, as quais foram apresentadas na data de 08/07/2015, onde a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos.

É o relatório.


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Processo nº : E-12/003.156/2013
 Data de autuação: 22/02/2013
 Concessionária: CEG RIO
 Assunto: Ocorrência nº. 534909
 Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2015

VOTO

Trata-se de recurso interposto em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 2527/2015¹, de 28/04/2015, que aplicou à CEG a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerado aqui o mês de outubro de 2012, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, IV da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

No mérito, a Concessionária CEG alega a inexistência de violação ao Contrato de Concessão na Deliberação; a falta do interesse de agir da AGENERSA; a ausência de motivação por parte da AGENERSA; a violação aos princípios do contraditório e ampla defesa, bem como a inobservância dos Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade e a sua consequente nulidade vez que *"irresignada diante dos fundamentos que consubstanciaram as referidas penalidades, esta CEG RIO interpõe o presente recurso, no qual pugna pela anulação da multa aplicada com base nas razões de mérito a seguir expostas"*. Conclui pugnando pelo conhecimento do recurso e seu provimento, a fim de que seja declarada a nulidade da multa aplicada mediante a Deliberação n.º 2527/2015, ou, subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, que a penalidade de multa seja convertida em advertência, ou ainda, pela redução do quantum aplicado.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2527, DE 28 DE ABRIL DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. COBRANÇA INDEVIDA/RELIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 534909. 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-12/003.156/2013, por unanimidade, **DELIBERA: Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de outubro de 2012, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, IV da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente. **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** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. **JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**, Conselheiro-Presidente-Relator; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA**, Conselheiro; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA**, Conselheiro; **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**, Conselheiro



Às fls. 104/113, a Procuradoria da AGENERSA certifica a tempestividade do Recurso interposto.

Quanto à alegação da CEG RIO sobre a suposta inexistência do contraditório é ampla defesa por parte da AGENERSA, a Procuradoria deste Órgão diante do fato de considerar o atendimento prestado pela Concessionária como "defeituoso e inoperante", assinala que "*visto que as reclamações do usuário quanto ao atendimento prestado ao cliente através do Call Center – notadamente quanto ao corte da ligação quando o mesmo solicita falar com a supervisão da empresa -, constam expressamente no histórico de atendimento disposto às fls. 12 e na CI AGENERSA/OUVID nº. 034/2013 – documento que, inclusive, inaugura o presente processo -, tendo a Concessionária amplo acesso às citadas peças, com inúmeras oportunidades de se manifestar sobre o inteiro teor dos autos*", aproveitando ainda para esclarecer que "*essas informações são relevantes e devem ser consideradas pelo Colegiado quando do julgamento do feito, não sendo razoável defender que as mesmas não sejam objeto de análise pelo órgão deliberativo, apenas porque não analisados por CAENE e Procuradoria*".

No que diz respeito às alegações da Concessionária quanto a inexistência de violação ao Contrato de Concessão na Deliberação, bem como a falta do interesse de agir da AGENERSA, observa-se que esse Órgão Jurídico abordou perfeitamente tais pontos, afirmando que "*se o cliente, ao contatar o Call Center, é destrutado ou sua ligação é interrompida sem que a sua solicitação seja registrada ou seus esclarecimentos sejam respondidos, ainda que posteriormente seu pleito seja atendido, a atuação da Concessionária não pode ser entendida como adequada, restando descumpridas as Cláusulas Primeira, parágrafo 3º e Quarta, parágrafo 1º, itens 4 e 5, todas do Contrato de Concessão*", sustentando ainda para "*o fato desta inadequação não ter sido apontada expressamente pelos órgãos técnicos desta Autarquia não impede a análise da questão pelo Colegiado, uma vez que, conforme acima esposado, restou configurada a infração contratual, competindo à AGENERSA zelar pelo seu fiel cumprimento, no pleno exercício do poder regulatório conferido*".

Já no que diz respeito à alegação da CEG RIO sobre o aparente vício de motivação nesta Deliberação, a Procuradoria da AGENERSA ressalta que "*percebe-se clara menção ao conteúdo do CD apresentado pela própria Concessionária, com os atendimentos realizados ao cliente junto*"



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/156/2013
Data 02/02/2013 Fls.: 140
Rubrica: [assinatura] 4431478-7

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

ao Call Center, nos quais restaram demonstrados, claramente, que a ligação era desligada sempre que o mesmo solicitava falar com a supervisão da empresa”, e acrescenta que “(...) Pode-se concluir, portanto, que toda e qualquer tentativa de contato com um supervisor do Call Center da CEG foi fracassada, seja por culpa dos operadores, seja por alguma falha do sistema da Companhia”, confirmando, assim, o voto que deu azo à deliberação combatida.

Dessa forma, a Procuradoria da AGENERSA deixa claro que não há a menor dúvida de que o ilustre Conselheiro Relator, Moacyr Almeida Fonseca, foi claro ao apresentar a sua motivação, descrevendo ainda em seu parecer que “(...) o Voto condutor da deliberação ora analisada aponta, expressamente, que o atendimento prestado ao cliente (...) se mostrou por demais defeituoso e inoperante, deixando claro que a infração cometida não foi entendida como leve, mas como grave, afastando, assim, a possibilidade de aplicação de advertência.”

Nesse sentido, o Órgão Jurídico afirma que “na aplicação das penalidades serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provirem para o serviço público, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes funcionais”, ressaltando que o voto do Ilustre Relator condiz totalmente com a realidade dos fatos e a penalidade aplicada, motivo pelo qual frisa que “(...) a multa ora contestada foi estipulada em patamar muito inferior ao máximo permitido para o seu enquadramento, conforme anteriormente defendido, o que apenas reforça a observância aos princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, levando a irrefutável constatação de legalidade e regularidade da pena aplicada”.

Em sede de Razões Finais, a Concessionária retoma os argumentos desposados.

Diante do exposto, forçoso concluir que assiste razão à Procuradoria ao evidenciar que não merecem prosperar as alegações da Concessionária de que “(...) durante o decorrer da instrução processual o que estava em discussão era se a cobrança e o corte no fornecimento ocorreram em obediência às cláusulas contratuais ou não, sem que houvesse menção quanto ao atendimento prestado pela Concessionária”.

Ora, faz-se imprescindível que o atendimento ao cliente ocorra nos moldes e prazos contratuais, diferentemente do que houve no presente processo, onde toda e qualquer tentativa de

[assinatura]



contato do cliente junto ao supervisor do Call Center da Concessionária foi fracassada, motivo pelo qual se ressalta a má prestação de serviços da CEG RIO, conforme claramente expresso no voto do Ilustre Relator.

Sendo assim, não há que sequer questionar sobre uma suposta inexistência de violação ao Contrato de Concessão na Deliberação, bem como a falta do interesse de agir da AGENERSA, uma vez que existindo a falha na prestação dos serviços da Concessionária, deve restar configurada a infração contratual, competindo "à AGENERSA zelar pelo seu fiel cumprimento, no pleno exercício do poder regulatório conferido".

Em relação ao alegado vício de motivação, mais uma vez faço coro com a Procuradoria desta Autarquia. Ao examinar o voto do ilustre relator, verifiquei a procedência e veracidade dos motivos apresentados na sua fundamentação.

Neste mesmo diapasão, observo que na aplicação da penalidade, foi obedecida e guardada a devida proporção entre a penalidade imposta e a gravidade da infração, conforme resta claro no voto motivador.

Com efeito, tendo em vista todo o exposto, entendo que a Concessionária não obteve êxito em apresentar razões para reforma da decisão do CODIR da AGENERSA, visto que restou comprovada a prestação inadequada do serviço público exercido pela CEG RIO, motivo pelo qual acompanho o entendimento da douta Procuradoria deste Órgão.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 2527/2015 de 28/04/2015 porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.

Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/156/2013

Data 22/02/2013 Fls.: 142

Rubrica: [assinatura] 4431478-7

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2630

, DE 27 DE AGOSTO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO – Ocorrência nº. 534909

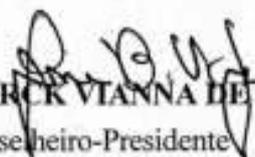
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.156/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 2527/2015 de 28/04/2015 porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.

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

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

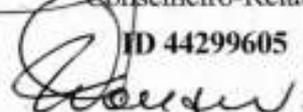
Conselheiro-Presidente

ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI

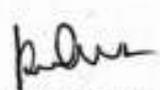
Conselheiro-Relator

ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID39234738