



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-12/003/158/2015
Data 20/03/15 83
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003/158/2015
Autuação: 20/03/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrência 431/2015.
Sessão Regulatória: 27 de outubro de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 07/08/2015, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 2615¹, de 16/07/15, devidamente publicada no Diário Oficial em 28/07/15.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 431/2015, na qual a cliente reclama sobre a demora na ligação de gás em uma residência solicitada no dia 09/02/15.

Em síntese dos autos, a cliente queixou-se do problema junto à Concessionária na mesma data da solicitação e, segundo a CEG, havia débito de inquilino anterior (o que não tem nada a ver com a cliente). Após muitos contatos, em 19/02/15, a CEG informou, em atendimento telefônico, que a cliente seria atendida no dia 13/03/15, através de uma ordem de serviço manual. Essa informação foi contestada por se tratar de uma família com pessoa acamada, que necessita utilizar o aquecedor a gás. Conforme restou comprovado no processo, o gás foi liberado para a cliente em 20/02/15.

Com base nos documentos juntados aos autos e posicionamentos dos Órgãos Técnicos desta Agência, entendeu o Conselho-Diretor que restou configurada a transgressão contratual por parte da Concessionária, motivo pelo qual aplicou a penalidade de multa.

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2615

DE 16 DE JULHO DE 2015

OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIA 431/2015. - CONCESSIONÁRIA CEG. O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legal e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.158/2015 por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; Anexo 11, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 431/2015;
Art. 2º - Determinar à Secretária Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de julho de 2015.

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

Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca - Processo E-12/003.158/2015

Página 1 de 5



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-12/003/158/2015
Data 20/03/15 84
Rubrica 104345648-0

Préliminarmente, a Concessionária sustenta a tempestividade de seu Recurso, considerando que "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 79 do Regimento Interno, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso".

Acrescenta que "(...) A Deliberação AGENERSA n.º 2615/2015 foi publicada no Órgão Oficial no dia 28/07/2015, o prazo para apresentação de Recurso venceria em 07/08/2015. Razão pela qual "(...) indiscutível a tempestividade do mesmo".

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos: "(...) Trata-se de processo instaurado para apurar reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o n.º. 431/2015, com o fito de apurar suposta falha referente a colocação/retirada/substituição de medidores e vistoria das instalações internas. (...) No curso do presente regulatório, a Companhia informou que a solicitação foi feita pelo cliente no dia 09/02/2015 e o atendimento agendado para 20/02/2015, data em que o mesmo foi atendido e posto em carga".

Assevera 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 0,00005% (cinco centésimos de milésimos por cento), pela demora na colocação/retirada/substituição de medidores e vistoria das instalações internas" e "(...) esta CEG interpõe o presente Recurso, no qual pugna pela anulação da multa aplicada com base nas razões de mérito a seguir expostas".

No mérito, sustenta a Recorrente a falta de interesse de agir, esclarecendo que "(...) Conforme demonstrado pela Concessionária durante a instrução processual, observa-se que a solicitação foi atendida assim que possível, tendo sido o fornecimento de gás estabelecido no dia 20 de fevereiro de 2015. Por certo que a CEG ultrapassou o período de colocação/retirada/substituição de medidores e vistoria das instalações internas, tendo atendido a solicitação do cliente em prazo arrazoado. (...) Assim, a Concessionária atendeu à solicitação do cliente sem causar dano ao mesmo, posto que vencido o prazo de 24h do Contrato de Concessão, a solicitação foi atendida em 10 (dias) dias, não existindo pendência ou questão a qual justifique o prosseguimento de processo regulatório ou a aplicação de sanções".



serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/158/2015
Data 20/03/15 a. 85
Rubrica: Recurso ID 4345648-0

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

Registra a Recorrente que "(...) Além do exposto, 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 sanar o problema, tendo sido atendida, ainda, a finalidade educativa da fiscalização, sem a necessidade de aplicação de sanção pecuniária, por ser absolutamente desproporcional ao ato supostamente violador da regulação vigente. (...) Por todo o exposto, a CEG entende ter atendido a solicitação da cliente em prazo arrazoado, não havendo, com isso, interesse de agir por parte desta AGENERSA e pugna pela declaração de nulidade da Deliberação n.º 2615/2015".

Conclui a recorrente que "(...) a penalidade de multa aplicada não se encontra acompanhada da devida fundamentação, requer a Concessionária que seja conhecido e provido o presente Recurso, anulando-se a multa aplicada mediante a Deliberação 2615/2015".

Por fim, em seus pleitos, requer que "(...) a esse e. Conselho Diretor que:

(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.º da Deliberação AGENERSA n.º 2615/2015, 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.



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-12/003/158/2015
Data 30/03/15 9. 86
Rubrica: Ruipou 104345648-0

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º. 500, de 26/08/2015, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

As fls. 73/77, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer reconhecendo "(...) *Em consonância com a documentação disposta nos autos administrativos, houve descumprimento por parte da recorrente do Contrato de Concessão, conforme documentação presente no processo em comento. (...) Assim, a CAENE e a Procuradoria consideraram, que a recorrente não se houve condizente com o arcabouço jurídico que norteia a regulação, que ela própria admite que cometeu irregularidades ao se propor a penalidade de advertência ao invés da penalidade de multa*".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) *a recorrente admite que ultrapassou o prazo estipulado no instrumento concessivo ao dizer que: (...) posto que vencido o prazo de 24h a solicitação foi atendida em 10 (dias). (...) Por certo a recorrente há de convir que, se existe um contrato em vigor, o mesmo há de ser cumprido*".

Registra que "(...) *em sua peça recursal, a recorrente analisou o administrativo de forma superficial, não conseguindo ilidir os fatos comprobatórios presentes no administrativo, que deram margem a aplicação das penalidades que lhe foram impostas. (...) De outro giro, importante salientar que a própria recorrente foi signatária do Contrato de Concessão, não sendo razoável as críticas consignadas em sua peça de defesa*".

Sustenta a Procuradoria que "(...) *A fundamentação e motivação, princípios já consagrados na Doutrina da Motivação dos atos Administrativos deve, necessariamente, indicar os fundamentos de fato e de direito ensejadores de suas decisões estão presentes na Deliberação guerreada, assim como, necessário enfatizar que o Contrato de Concessão em sua Cláusula Dez disciplina com clareza as penalidades aplicáveis à Concessionária CEG-recorrente, dentre elas, se insere a penalidade de multa, objeto, pois, do presente Processo Administrativo*".

Informa, ainda, que, "(...) *Em prosseguimento, através do §2º da aludida Cláusula depreende-se que a aplicação das penalidades disciplinadas fica condicionada à observância do princípio da proporcionalidade. Desse modo, serão aplicadas de acordo com a gravidade da infração*".



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-12/003/158/2015
Data 20/03/15 87
Rubrica: RuiFou ID 4345648-0

Cita a Procuradoria que "(...) 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" e que "(...) A penalidade aplicada à Concessionária foi praticada de acordo com o instrumento concessivo, de forma criteriosa, observado o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor da Agência Reguladora, segundo a Lei 4556/2005".

Salienta que "(...) houve sim comprovação da culpabilidade da Concessionária, de acordo com o estabelecido nos autos, sendo que o princípio da razoabilidade relacionou-se com viabilização do exercício concreto do direito de defesa, o qual, já demonstrado acima, não foi violado, posto que toda a oportunidade da manifestação foi deferida à Recorrente, ficando evidenciado ao longo do feito que a Concessionária, não diligenciou quanto ao ocorrido, cabendo sua responsabilidade quanto ao descumprimento do contrato de Concessão".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) No tocante a atuação da ouvidoria, vê-se que o Órgão atuou e atua em consonância com suas atribuições registradas no Regimento Interno da Agência Reguladora AGENERSA, ora recorrida. Assim, pugnamos pela manutenção da Deliberação AGENERSA nº 2615, de 16 de julho de 2015, in totum, conhecendo o recurso posto que tempestivo, para no mérito julgá-lo improcedente".

A Concessionária atendendo ao ofício AGENERSA/CODIR/MF 89/2015, apresentou suas razões finais (DIJUR-E-1334/2015), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso e, ao final, requer que seja substituída a multa aplicada pela sanção de advertência por guardar coerência com a atual dosimetria adotada por esse respeitável Conselho-Diretor.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/158/2015
Data 20/03/15 a 88
Rui Paiva ID 4345648-0

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

Processo n.º: E-12/003/158/2015
Autuação: 20/03/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrência 431/2015.
Sessão Regulatória: 27 de outubro de 2015

VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 07/08/2015, pela CEG, em razão da penalidade de multa aplicada à Concessionária pela Deliberação AGENERSA n.º 2615¹, de 16/07/15, devidamente publicada no Diário Oficial em 28/07/15.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 431/2015, na qual a cliente reclama sobre a demora na ligação de gás solicitada no dia 09/02/15 e atendida, somente, em 20/02/15.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 07/08/15, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade, no mérito, ressalta a falta de interesse de agir do Ente Regulador, considerando que a solicitação da cliente foi atendida em um prazo razoável, considerando que "(...) a Concessionária atendeu à solicitação do cliente sem causar dano ao mesmo, posto que vencido o prazo de 24h do Contrato de Concessão, a solicitação foi atendida em 10 (dez) dias, não existindo pendência (...)". 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.

¹ - DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2615

DE 16 DE JULHO DE 2015

OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA ÁGENERSA. OCORRÊNCIA 431/2015. - CONCESSIONÁRIA CEG.
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO O ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGEERSA, no uso de suas atribuições legal e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.158/2015 por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1.º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula 1.ª, Parágrafo 3.º; Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 431/2015;

Art. 2.º - Determinar à Secretária Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007;

Art. 3.º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de julho de 2015.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA - Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI - Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA - Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA - Conselheiro-Relator; 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 nº E-12/003/158/2015
Data 20/03/15 às 8h
Rubrica Ruydon ID 4345648-0

Passando ao exame do mérito, 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 constatado o empenho da Concessionária em resolver o pedido da cliente de forma satisfatória, o mesmo não pode ser afirmado com relação à presteza 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.

Ainda restou amplamente comprovado nos autos a inobservância das obrigações da Concessionária, tornando-se a multa imposta adequada, exigível e proporcional às irregularidades detectadas.

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 2615/2015.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Processo nº E-12/003/158/0

Data 20/03/15 às 9h

Assinado: Rubem ID 4345648-0

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 2733, DE 27 DE OUTUBRO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS
NA OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIA 431/2015.**

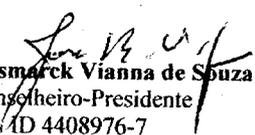
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/158/2015, por unanimidade,

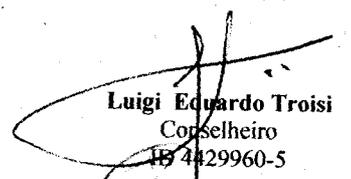
DELIBERA:

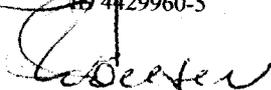
Art.1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação AGENERSA nº 2615/2015.

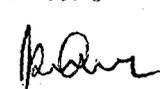
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

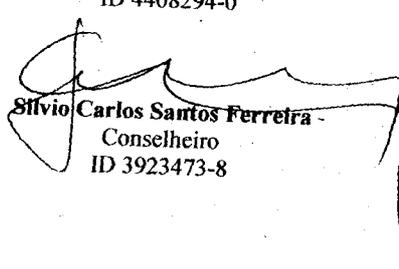
Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2015.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8