

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1312

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1312
DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de Ocorrência nº Ouvidoria/GENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102.

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-12/020.521/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do recurso, 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, 31 de outubro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro - Relator

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

Processo nº: E-12/020.521/2011
Data de autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de ocorrência na Ouvidoria/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102 - RECURSO

Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2012

RELATÓRIO

Trata-se de recurso protocolizado nesta Agência em 24/08/2012 em face da Deliberação AGENERSA nº 1176/12¹ proferida nos autos do processo em questão, instaurado para tratar de ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação

1 DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1176 DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Registro de Ocorrência na OUIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102

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-12/020.521/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 00001% (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 artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, combinado com o § 3º da Cláusula Primeira, e ainda, dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, devido ao descumprimento do prazo para a ligação do ramal.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, devido à cobrança indevida dos valores devidos pelo usuário anterior.

Art. 3º - Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.

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



de religação de ramal. O usuário, Sr. Alexandre Cunha de Oliveira, mudou-se para o apartamento, no bairro Ilha do Governador na cidade do Rio de Janeiro em 10/09/2012, e pagou os débitos referentes ao antigo morador, assim como a taxa de transferência. Houve um agendamento de visita técnica para o dia 23/09/2011, quando seria adaptado o fogão, porém, não foi cumprido. O fornecimento de gás com a adaptação do aparelho aconteceu em 03/10/2011.

Preliminarmente, a Concessionária apontou a tempestividade uma vez que a Deliberação recorrida foi publicada em 14/08/2012, findando-se o prazo para interposição do recurso em 24/08/2012.

No mérito, após fazer breve resumo dos fatos, esclareceu que o cliente teve seu fornecimento liberado em 03/10/2012 e que, em momento algum, teria cobrado débitos referentes ao morador anterior, entretanto, para haver troca de titularidade do imóvel, o novo morador tem o ônus de apresentar a documentação comprovando que está residindo no mesmo, o que no caso, não aconteceu. Assim, seria *"cabível entender que a finalidade do presente processo administrativo encontra-se exaurida uma vez que o interesse público foi atendido quando do fornecimento de gás ao cliente."*

Ressalta que dentro do universo de clientes existentes na base da Concessionária apenas foi relatado por essa Agência um caso de suposta demora no fornecimento de gás ao cliente, sem qualquer tipo de reincidência, sendo, no máximo, possível a aplicação de penalidade de advertência posto que multa configura-se excessiva e desproporcional. Além de não poder ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente e nos casos em que não atende.

Apresenta, ainda, seu entendimento de ser possível a aplicação do princípio da insignificância, pois este é *"aplicado quando a conduta do agente, embora formalmente típica (subsunção do fato à norma) não atinge o bem jurídico tutelado suficientemente para que se possa concluir pela existência de irregularidade"* e traz decisão proferida pela 6ª turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) em julgamento de *habeas corpus*. E que, considerando o *"universo de clientes atendidos pela CEG, que envolve mais de 840 mil, episódios isolados, como o aqui analisado, não poderiam ensejar a penalidade aplicada"* e que vislumbra que a imposição de penalidade de multa é medida que não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público.

Também 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, já que impõe padrões acima dos mais rigorosos estabelecidos para atingir a referida Certificação Internacional.

Por fim, requer que seja dado provimento ao recurso, para anular a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1176/12.

Na Reunião Interna realizada em 13 de setembro 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.

A Procuradoria desta AGENERSA salienta que da análise dos documentos contidos nos autos em epígrafe, *"depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Recorrente ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância ao prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas para o atendimento do pedido de ligação de gás (ocorrência nº525102), fatos incontestáveis pela própria recorrente. Com relação à documentação exigida para troca de titularidade, é importante lembrar que os transtornos ocasionados ao usuário ocorreram após a regularização dos débitos deixados pelo antigo morador, sendo a partir daí verificada a mora de atuação da Delegatária e, por conseguinte, violação ao princípio da prestação do serviço público adequado."*

Quanto a aplicabilidade do Princípio da Insignificância, entende não ser razoável admitir, em razão da indisponibilidade do interesse público, além de considerar que a Concessionária pretende ponderar o princípio da legalidade com os padrões estabelecidos pela Certificação ISO 9001.

Em razões finais, reiterou as respostas anteriores, bem como os argumentos constantes do recurso interposto. Ressaltou que o cliente teve seu fornecimento liberado em 03/10/2012 e que não cobrou os débitos relativos ao morador anterior. Assim, o interesse público foi devidamente alcançado e que trata-se de caso pontual. Por fim, requereu que seja dado provimento à peça recursal.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

Processo nº: E-12/020.521/2011
Data de autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de ocorrência na OUIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102- RECURSO

Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2012

VOTO

Trata-se de recurso protocolizado nesta Agência em 24/08/2012 em face da Deliberação AGENERSA nº 1176/12¹ proferida nos autos do processo em questão,

¹DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1176 DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Registro de Ocorrência na OUIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 525102.

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-12/020.521/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 00001% (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 artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, combinado com o § 3º da Cláusula Primeira, e ainda, dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, devido ao descumprimento do prazo para a ligação do ramal.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, devido à cobrança indevida dos valores deixados pelo usuário anterior.

Art. 3º - Determinar a SECEX, juntamente com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.

João Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro - Presidente - Relator, Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira, Luigi Eduardo Troisi - Conselheiro, Mnacyr Almeida Fonseca - Conselheiro, Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro



instaurado para tratar de ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de religação de ramal. O usuário mudou-se para o apartamento em 10/09/2012 e quitou os débitos referentes ao antigo morador, assim como a taxa de transferência. Houve um agendamento de visita técnica para o dia 23/09/2011, quando seria adaptado o fogão, porém, não foi cumprido. O fornecimento de gás com a adaptação do aparelho aconteceu em 03/10/2011.

Preliminarmente, a Concessionária abordou a tempestividade do recurso. A seguir, relatou, brevemente, os fatos e ressaltou a possibilidade de utilização do Princípio da Insignificância, a Certificação ISO 9001 que detém, bem como a pontualidade do caso. Além disto, trouxe seu entendimento de que a imposição da penalidade não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse público.

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.

Considerando que o Anexo II, Parte 2, item 13 - A do Contrato de Concessão dispõe acerca dos prazos de atendimento ao usuário e, no que se refere ao prazo para religação que é de 24 (vinte e quatro) horas, houve flagrante descumprimento contratual, tendo em vista que o fornecimento ocorreu aproximadamente 1 mês depois.

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.



Ao agir de encontro com as normas contratuais, fácil concluir que princípios, como o da qualidade e o da eficiência, também deixam de ser respeitados. Sendo assim, entendo ser cabível aplicação de penalidade por não ser razoável que a Concessionária não observe os prazos estipulados no Contrato de Concessão, visto que essa prática tem sido, frequentemente, a causa para abertura de novos processos nesta Agência o que por si só demonstra a improcedência da alegação de pontualidade do caso.

Deve-se observar também que o valor da multa encontra-se de acordo com o tempo transcorrido entre a solicitação originária e o efetivo atendimento, estando em consonância com o princípio da proporcionalidade.

Importante ressaltar 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*º.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do recurso, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro relator

Art. 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 1312

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de Ocorrência n
Ouvidoria/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência
nº 525102.**

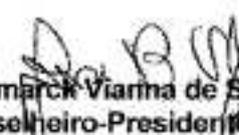
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso
de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório nº E-12/020.521/2011, por unanimidade,**

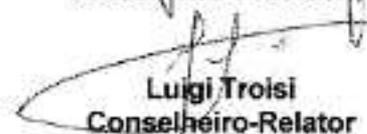
DELIBERA:

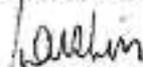
Art.1º - Conhecer do recurso, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento;

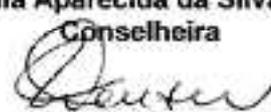
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

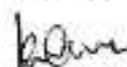
Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012


José Bismarck Viana de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro