

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1362

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1362

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA 529017.

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-12/020.194/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1240/12 de 28 de agosto de 2012 por ser tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Darcília Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro-Relator

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº : E-12/020.194/2012
Data de autuação: 02/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 529017 - RECURSO
Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.194/2012
Data 02/04/2012 Fls.: 59
Rubrica: 

RELATÓRIO

Trata-se de recurso protocolizado nesta Agência, em 27/09/2012, em face da Deliberação AGENERSA nº 1240/12¹ proferida no presente processo, instaurado para tratar de ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de ligação de gás no estabelecimento comercial sito na Rua Riachuelo nº 109 no Centro do Município do Rio de Janeiro. O usuário, Sr. Julio Cezar Teixeira de Pontes, foi informado no momento de sua 1ª solicitação (14/02/2012) que, em 5 dias úteis, entrariam em contato com ele para o agendamento de uma vistoria. Porém, isto não ocorreu. Posteriormente, recebeu a informação de que esse prazo havia sido alterado para 60 dias úteis. O efetivo fornecimento somente ocorreu na segunda quinzena de julho de 2012.

1 DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1240 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº. 529017. INTERESSADO: JULIO CEZAR TEIXEIRA DE PONTES.

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-12/020.194/2012, por unanimidade, DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao 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 correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

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



Preliminarmente, a Concessionária apontou a tempestividade uma vez que a Deliberação recorrida foi publicada em 17/09/2012, findando-se o prazo para interposição do recurso em 27/09/2012.

No mérito, após breve resumo dos fatos, alega o descabimento da multa aplicada uma vez que *"se trata de situação pontual, se comparada ao universo de mais de 800.000 (oitocentos mil) clientes existentes em sua base. (...) Adicionalmente, deve ser levado em consideração que o próprio Contrato de Concessão da CEG estabelece metas de qualidade que admitem um percentual de erro."*

A Concessionária ressalta que reconhece que o comportamento atuante desta Agência contribui para o bom desempenho de suas atividades, porém, não corrobora com o entendimento de que se faça necessária a aplicação de sanções pecuniárias porque estas não auxiliam a prestação dos serviços concedidos.

Aborda, ainda, 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.

Ressalta que "estranhou" ter sido penalizada, mesmo após ter atendido a solicitação, pois *"no universo de clientes atendidos pela CEG, (...) episódios isolados, como o aqui analisado, não poderiam ensejar qualquer tipo de penalidade à Concessionária, muito menos uma sanção de cunho pecuniário, materializando uma latente inobservância ao princípio da proporcionalidade."*

Por fim, requer que seja dado provimento ao recurso, para anular a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 1240/12.

Na Reunião Interna realizada em 09 de outubro 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 entende que *"os argumentos despendidos pela recorrente não se coadunam com o disposto no administrativo, haja vista que restou inteiramente comprovado através da documentação acostada no processo sua culpabilidade quanto ao objeto dos autos."*

Ressalta que a recorrente maculou a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto no §1º do art. 6º da Lei nº 8987/95 que prevê que toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, bem como o descumprimento do estatuído nos arts. 16, I e 17, VI, ambos da Instrução Normativa nº 001/2007.

[Handwritten signature]

Salienta que "este processo administrativo com seu objeto aqui discutido é mais um entre tantos com o mesmo objeto, o que não se coaduna com o que apresentou a recorrente na sua respeitável peça de defesa. Alega a Concessionária que esta AGENERSA carece de critérios objetivos que visem regulamentar a aplicação de penalidades em face de seus regulados. Não é tarde lembrar que o Contrato de Concessão em sua Cláusula Dez disciplina com clareza as penalidades aplicáveis à Concessionária CEG. Dentre elas, se insere a penalidade de multa, objeto, pois, do presente Auto de Infração. 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. 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."

Em razões finais, reiterou as respostas anteriores, bem como o recurso interposto. A Concessionária alegou que, ao longo do processo, a solicitação do cliente estava sob análise de viabilidade econômico-financeira e que, em 14/06/2012, o medidor foi instalado. Ressaltou seu entendimento de que, apesar da incidência de casos pontualmente destacados dentre a totalidade de seus mais de oitocentos mil clientes, a fortitude não há de consubstanciar elemento suficiente para a imputação de sanção de penalidade à CEG. Por esta razão, entende que a finalidade do presente processo administrativo encontra-se exaurida uma vez que o interesse público foi atendido. Por fim, requereu o julgamento do recurso com seu provimento.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

Processo nº : E-12/020.194/2012
Data de autuação: 02/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 529017 - RECURSO
Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

VOTO

Trata-se de recurso tempestivo protocolizado nesta Agência em 27/09/2012 em face da Deliberação AGENERSA nº 1240/12¹ proferida nos autos do processo em questão, instaurado para tratar de Ocorrência sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de ligação de gás feita em 14 de fevereiro de 2012, tendo o fornecimento se efetivado na segunda quinzena de julho do mesmo ano.

Preliminarmente, a Concessionária abordou a tempestividade do recurso. A seguir, relatou, brevemente, os fatos e ressaltou a Certificação ISO 9001 que detém, além da pontualidade do caso.

¹DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1240 DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº. 529017. INTERESSADO: JULIO CEZAR TEIXEIRA DE PONTES.

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-12/020.194/2012, por unanimidade, DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao 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 correspondentes Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2012.

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



Conforme pude concluir da análise dos autos, o Contrato de Concessão e a legislação em vigor não foram respeitados, a partir do momento em que a Concessionária deixou de cumprir os prazos a que está sujeita, bem como os princípios e fundamentos que regem a sua atividade.

No presente caso, o cliente teve que aguardar por longo período para ter seu fornecimento liberado, sem que fosse apresentada justificativa plausível, o que não é razoável que aconteça.

Como bem observado pela Procuradoria desta Agência, *"os argumentos despendidos pela recorrente não se coadunam com o disposto no administrativo, haja vista que restou inteiramente comprovado, através da documentação acostada ao processo, sua culpabilidade quanto ao objeto dos autos."* Assim, deve permanecer o entendimento do Conselho Diretor de aplicação da penalidade.

Por esta razão, compartilho do entendimento do Ilmo. Conselheiro Relator, Moacyr Fonseca, que, em seu voto, relata que *"a Concessionária infringiu dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, §1º da Lei 8987/95, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação, (...), faltando com a orientação adequada e precisa sobre a realização de serviços de sua competência, onerando o usuário, conseqüentemente, não executando-os com a devida eficiência."*

Acrescento que o Contrato de Concessão, em sua cláusula 1ª, § 3º², determina que o serviço deve ser prestado, obedecendo, dentre outros princípios, o da eficiência.

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*³.

Já no que se refere ao argumento de pontualidade, deve-se considerar que situações como esta têm sido, freqüentemente, objeto de processos regulatórios nesta Agência, o que por si só demonstra a improcedência da alegação.

² Cláusula 1ª - 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

³Art. 2º. A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1240/12 de 28 de agosto de 2012 para, no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1362

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 529017.

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-12/020.194/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

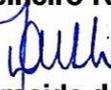
Art.1º - Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 1240/12 de 28 de agosto de 2012 por ser tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

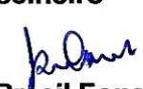
Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro