



Processo n.º E-12/003/452/2015  
Data 26/10/15 Fls. 100  
Rubrica: Requer 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

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**  
**EMENDA CARMIM**  
Processo n.º E- 12,003/452/2015  
Data: 26,10,2015 Fls. 100  
Data da Retificação: 21, 10, 2016  
Responsável: \_\_\_\_\_ ID.FUNCIONAL \_\_\_\_\_

**Processo n.º:** E-12/003/452/2015  
**Autuação:** 26/10/2015  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência n.º 2015/006441 registrada na Ouvidoria da AGENERSA  
**Sessão Regulatória:** 20 de outubro de 2016

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 18/07/16, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação n.º 2931<sup>1</sup>, de 28/06/16, devidamente publicada no Diário Oficial em 06/07/16.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar, em síntese, que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 2015006441, registrada na Ouvidoria desta Agência em 21/10/15, na qual o cliente da Concessionária reclama há 4 (quatro) meses a respeito de vazamento de gás no prédio onde mora. Salienta, também, que, em diversas oportunidades, compareceu ao local, para a devida vistoria técnica, a equipe da empresa Tecnogás, porém, a mesma não identificou o vazamento. Conforme consta nos autos, a Concessionária liberou o fornecimento do gás na manhã do dia 22/10/15.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 18/07/16, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade.

<sup>1</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2931

DE 28 DE JUNHO DE 2016

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência n.º 2015/006441 Registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

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-12/003/452/2015, 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 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de maio de 2015, devido ao descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima, do Contrato de Concessão de artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR n.º. 00 1/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR n.º001/2007;

**Art. 3º** - Determinar a baixa do processo em diligência, para que seja realizada a imediata vistoria pela Concessionária CEG no Condomínio do reclamante, emitindo um laudo conclusivo sobre a necessidade, de substituição do ramal interno e a comprovação efetiva nos autos do cumprimento das aludidas obrigações, em prazo de até 30 (trinta) dias a contar da publicação desta Deliberação.

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de junho de 2016.

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

Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca - Processo E-12/003/452/2015

Página 1 de 5



No mérito, registra a Recorrente a incidência de vício de motivação, esclarecendo que "(...) A Concessionária atuou todas as vezes que foi chamada, realizou os atendimentos e os testes seguindo corretamente o procedimento, como se pode observar nos autos, nessa linha, a CEG ressalta que o vídeo gravado não demonstra como estava o vazamento nas visitas realizadas pela Companhia, mas sim no momento da visita em que o mesmo foi encontrado. (...) Com isso, o posicionamento de que "não se tratava de um vazamento imperceptível" e de que a Concessionária deveria ter mais atenção não se sustenta, pois não há comprovação de que o vazamento existia, nem que existia na proporção apontada, nas visitas anteriores realizadas pela CEG".

Esclarece a Concessionária que "(...) Dessa forma, ao se observar que logo que foi detectado o vazamento a Concessionária agiu de maneira diligente e eficaz, mostra-se exaurida a finalidade do feito, uma vez que o interesse público foi atendido. Tal entendimento encontra fundamento no fato de que a Concessionária não há de ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente em seu pleito, conforme ocorreu em todas as vezes em que foi acionada pelo cliente, e nos casos em que o processo é julgado sem sequer o cliente ter sido atendido, deve haver uma dosimetria que aplique a sanção, de acordo com as particularidades de cada caso. (...) Assim, resistindo a promoção do sancionamento à CEG, o estabelecimento do vínculo deveria ter sido disposto quando da aplicação da pena, em primazia ao princípio da motivação dos atos administrativos como elemento essencial de sua validade".

Acrescenta a Concessionária que "(...) Somente no caso da questão não ser solucionada, deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes, em um único processo, para analisar, de forma global, eventuais problemas existentes quanto ao cumprimento do Contrato de Concessão, que não podem ser avaliados com base em casos pontuais".

Conclui a recorrente que "(...) entende-se afastada a alegada causa de descumprimento por parte da Concessionária, ao passo que, após as ponderações feitas, requer a Concessionária que seja conhecido e provido o presente Recurso, anulando-se a multa aplicada mediante a Deliberação 2931/2016".



Por fim, em seus pleitos, requer "(...) 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. 1º da Deliberação AGENERSA n.º 2931/2016, 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, seja a penalidade aplicada substituída por sanção de advertência, ou mesmo reduzida, posto que assim, a penalidade imposta representaria grau mais ponderado e justo diante da atuação diligente da Concessionária, constantemente em rumo à evolução da qualidade na prestação do serviço público concedido.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 551, de 20/07/2016, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

Às fls. 82/88, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer reconhecendo "(...) O primeiro ponto ventilado pela Recorrente consiste na alegação de suposta ausência de motivação, defendendo que "não há que de ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente em seu pleito, conforme ocorreu em todas as vezes em que foi acionada pelo cliente, e nos casos em que o processo é julgado sem sequer o cliente ter sido atendido", sustentando que "o estabelecimento do vínculo deveria ter sido disposto quando da aplicação da pena, em primazia ao princípio da motivação dos atos administrativos como elemento essencial de sua validade".

Acrescenta que "(...) Segundo Celso Antônio Bandeira de Melo, o Princípio da Motivação "impõe a Administração Pública dever de expor as razões de direito e de fato pelas quais tomou a providência adotada". (...) De fato, a motivação é elemento essencial para a validação do ato administrativo. Através dela, o Administrador demonstra, de forma expressa e textual, todas as situações de fato, (motivo) que o levaram àquela manifestação de vontade. (...) Essa obrigatoriedade encontra-se prevista tanto na Lei 9784/1999 - artigo 50, quanto na Lei Estadual nº. 5427/2009 - artigo 48".



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

Cita a Procuradoria que "(...) Observando-se o texto do Voto condutor da Deliberação ora recorrida, percebe-se clara menção à documentação disposta nos autos, bem como aos pareceres dos órgãos técnico e jurídico desta Autarquia, nos quais restou demonstrada, claramente, a falha na prestação dos serviços. (...) Nesse espeque, ainda, cabe lembrar, uma vez mais, que a AGENERSA não está atrelada ao atendimento ou não dos pleitos dos usuários; está adstrita, repise-se, a análise do cumprimento do Contrato de Concessão que implica em não só em atender à solicitação do usuário, mas de atendê-la de forma adequada e dentro dos prazos previstos no Instrumento Concessivo".

Assevera que "(...) Isso porque à AGENERSA, como detentora do exercício do poder regulatório legalmente conferido, cabe "zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições, em todos os seus termos pactuados.

Informa a Procuradoria que "(...) Desta forma, se o Instrumento Concessivo não é observado por parte da Concessionária, compete à AGENERSA avaliar as causas desta infração e aplicar as sanções correspondentes, em homenagem ao Princípio da Prestação Adequada do Serviço Público, pressuposto norteador da concessão" e "(...) O atendimento - parcial ou tardio - da solicitação do usuário não serve como salvo conduto para a infração cometida, já que existem prazos e condições expressas para atendimento dos clientes, que devem ser respeitados pela Concessionária em seus exatos termos, não cabendo à mesma a sua observância ou não, conforme sua conveniência".

Esclarece que "(...) no presente feito, não se pode sequer considerar como atendidas as reclamações dos usuários uma vez que, mesmo após comparecer no imóvel e realizar os reparos, as reclamações de odor de gás continuaram, como bem se pode observar do histórico de atendimento apresentado pela própria Concessionária, às fls. 22/26" e "(...) O fato de terem sido realizadas diversas ordens de serviço no local, mas ainda assim as reclamações de odor de gás persistirem, já seria um indício suficientemente robusto para a Delegatária realizar uma inspeção de segurança em todo o prédio, de forma a identificar o que poderia estar acontecendo. (...) Vale lembrar que a reclamação de cheiro de gás é considerada atendimento emergencial, face ao potencial lesivo do produto fornecido, havendo risco premente de uma explosão, por exemplo".



Informa a Procuradoria que "(...) Quanto ao percentual eleito pelo Colegiado, o montante aplicado tem por fundamento as particularidades do processo, levando em conta questões como, por exemplo, o prazo para o atendimento da reclamação e se a mesma foi atendida de forma adequada".

Cita que "(...) Levando em conta toda a documentação acostada aos autos, restou clara a infração ao instrumento concessivo, em especial ante ao considerável vazamento encontrado, que colocava em risco toda a estrutura do local. (...) Tendo por base que a segurança é um dos principais pilares para a adequada prestação do serviço, pode-se constatar que a penalidade aplicada pelo Colegiado foi eleita tendo por parâmetro os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, cabendo destacar, inclusive, que o percentual aplicado encontra-se muito abaixo do máximo permitido pelo dispositivo normativo/ utilizado como fundamento legal para a aplicação da penalidade".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) por todo o exposto, considerando a inexistência de qualquer ilegalidade na deliberação recorrida, opinamos pelo conhecimento do Recurso ora analisado, visto que tempestivo para, no mérito, lhe ser negado provimento, mantendo-se irretocável a Deliberação AGENERSA n.º. 2931, de 28/06/2016".

Em resposta ao ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º. 55/2016, a Concessionária apresentou suas razões finais (DIJUR-E-1002/2016), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso e, ao final, requer que seja substituída a multa aplicada pela sanção de advertência, ou, em ultimo caso, que seja reduzido o valor da penalidade, 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 nº E-12/003/452/2015  
Data 26/10/15 Fl. 105  
Rubrica: Ruydon ID 434564R-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 nº.:** E-12/003/452/2015  
**Autuação:** 26/10/2015  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência nº 2015/006441 registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
**Sessão Regulatória:** 20 de outubro de 2016

### VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 18/07/16, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 2931<sup>1</sup>, de 28/06/16, devidamente publicada no Diário Oficial em 06/07/16.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar, em síntese, que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 2015006441, registrada na Ouvidoria desta Agência em 21/10/15, na qual o cliente da Concessionária reclama há 4 (quatro) meses a respeito de vazamento de gás no prédio onde mora. Salienta, também, que, em diversas oportunidades, compareceu ao local, para a devida vistoria técnica, a equipe da empresa Tecnogás, porém, a mesma não identificou o vazamento. Conforme consta nos autos, a Concessionária liberou o fornecimento do gás na manhã do dia 22/10/15.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 18/07/16, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade e no mérito, registra a Recorrente a incidência de vício de motivação, esclarecendo que envidou todos os esforços necessários para atender à solicitação do cliente. 

<sup>1</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2931

DE 28 DE JUNHO DE 2016

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência nº 2015/006441 Registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

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-12/003/452/2015, 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 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de maio de 2015, devido ao descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima, do Contrato de Concessão de artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 00 1/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº001/2007;

**Art. 3º** - Determinar a baixa do processo em diligência, para que seja realizada a imediata vistoria pela Concessionária CEG no Condomínio do reclamante, emitindo um laudo conclusivo sobre a necessidade, de substituição do ramal interno e a comprovação efetiva nos autos do cumprimento das aludidas obrigações, em prazo de até 30 (trinta) dias a contar da publicação desta Deliberação.

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de junho de 2016.

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

Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca - Processo E-12/003/452/2015

Página 1 de 4



Por fim, clama por nova avaliação para que seja anulada a multa pecuniária aplicada e, na eventualidade, caso ultrapassado o pedido supra, pela substituição das penalidades 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. 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.

No que se refere à ausência de motivação registrada pela Recorrente, observo que o voto condutor da deliberação ora recorrida está fundamentado e foram obedecidos os princípios do contraditório e da legalidade. Ademais, o Conselheiro-Relator descreveu todas as falhas na prestação do serviço, e ao final, justificou a adoção da penalidade imposta, tendo em vista o descumprimento do contrato de concessão.

É nítido que não há qualquer vício no motivo do ato que venha gerar a nulidade da Deliberação, até porque às argumentações apresentadas pela Recorrente não foram capazes de justificar a demora no atendimento do cliente.

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 do usuário, mas de atendê-la de forma adequada e dentro dos prazos previstos no Instrumento Concessivo.

No presente feito, não se pode sequer considerar como efetivamente atendidas as reclamações dos usuários uma vez que, mesmo após comparecer no imóvel e realizar os reparos, as reclamações de odor de gás continuaram, tanto é que consta determinação da deliberação baixando o feito em diligência para realização de imediata vistoria no condomínio com a consequente emissão de laudo conclusivo sobre a necessidade de substituição do ramal interno.



Como bem se pode observar do histórico de atendimento apresentado pela própria Concessionária, o fato de terem sido realizadas diversas ordens de serviço no local, mas ainda assim as reclamações de odor de gás persistirem, já seria um indício suficientemente robusto para a Delegatária realizar uma inspeção de segurança em todo o prédio, de forma a identificar o que poderia estar acontecendo.

Vale lembrar que a reclamação de cheiro de gás é considerada atendimento emergencial, face ao potencial lesivo do produto fornecido, havendo risco premente de uma explosão, por exemplo.

Registre-se que, ao assumir a distribuição de gás canalizado, a Concessionária adquiriu também o dever de garantir a segurança dos usuários do serviço público, ou seja, não conquistou apenas os direitos, mas, sobretudo, todos os deveres inerentes à atividade.

Cabe iluminar também que o serviço delegado é prestado em favor da coletividade e, dada a natureza do mesmo ser de risco, extremo deve ser o cuidado na prestação do serviço.

Aliás, a segurança constitui-se em um dos direitos básicos do consumidor, não devendo haver qualquer descuido ou omissão, por menor que seja, na prestação dos serviços públicos, visando-se a não colocar em risco os usuários.

Sabe-se que o legislador atrelou à noção de serviço adequado à observância dos princípios que devem nortear a prestação de serviço público, demonstrando claramente sua intenção de beneficiar e garantir os destinatários dos serviços.

Por isso, entendo que não há como deixar de culpar a Concessionária e considerar adequada a penalidade aplicada pelo i. Conselheiro-Relator, de forma a evitar novos casos, uma vez que a mesma é detentora monopolisticamente de concessão de um serviço público essencial e de risco e se apresenta naturalmente como instituição mais abalizada para antever e, por conseguinte, impedir que acidentes venham a acontecer.





Ainda, quanto à penalidade imposta, entendo guardar coerência com a Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, bem como quanto à dosimetria da multa aplicada (0,0003% - três décimos de milésimo por cento), em patamar significativamente inferior ao teto estipulado no artigo 14<sup>o</sup> daquela normativa.

Finalizando, considero 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 2931/2016.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

<sup>i</sup> 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).



Processo n° E-12/003/452/2015

Data 26/10/15 109

Rubrica: Ruedson 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 N° 2984 , DE 20 DE OUTUBRO DE 2016.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA N° 2015/006441  
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.**

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° E-12/003/452/2015, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art.1°** - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação AGENERSA n° 2931/2016.

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

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2016.

  
José Bismarck Viana 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

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8