

**Processo n.º:** E-12/003.266/2014  
**Autuação:** 04/04/2014  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre demora na ligação de gás. Ocorrência n.º 544402.  
**Sessão Regulatória:** 17 de dezembro de 2014

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto, em 18/09/14, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação n.º 2182<sup>1</sup> de 26/08/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 09/09/14.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 544402, relatada pela cliente da Concessionária, em 11/02/2014, na Ouvidoria desta Agência, na qual reclama da demora na ligação de gás em sua residência solicitada em 02/02/2014 e atendida pela CEG no dia 21/02/2014.

Preliminarmente, sustenta a tempestividade de seu Recurso, considerando que "A Concessionária protocolizou o recurso em 18/09/14".

Apresenta a Concessionária uma breve síntese dos fatos e, em seguida, sustenta a ocorrência da ausência de culpabilidade, afirmando que "(...) *Primacialmente, conforme exposto no decurso do processo E- 12/003.266/2014, a empresa informou que o fornecimento do gás não havia sido interrompido, em função do atraso no pagamento das faturas de responsabilidade do antigo morador. (...) Neste esteio, quando da solicitação de religação de gás pelo novo morador foi agendada vistoria de religação por pagamento. A empresa realizou visita ao local e constatou a ausência do medidor e de medida ao alto, não sendo possível realizar a religação e o fornecimento de gás do local.*"

<sup>1</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2182

DE 26 DE AGOSTO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE A DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 544402. 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 E-12/003.266/2014, por unanimidade,

### DELIBERA:

**Art. 1.º** - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 544402, com base na Cláusula 1.ª do Contrato de Concessão e no Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

**Art. 2.º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura de uma decisão para a aplicação da multa, de acordo com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/DT

Acrescenta a Recorrente que "(...) Ocorre que, restou-se igualmente observado CAENE o atraso acarretado pelo antigo morador e, por consequência, o atraso na realização do serviço solicitado pela cliente" e que "(...) diante dos fatos revisitados ao longo do processo regulatório, é possível inferir que o que impossibilitou uma atuação mais célere da CEG na prestação do serviço adequado não foi fato de responsabilidade da Concessionária, mas sim um terceiro, logo, não podendo subsistir qualquer penalidade".

Observa a Recorrente que "(...) não se mostra razoável que o CODIR aplique penalidade de multa à CEG, sob fundamentação de que a Companhia seria exclusivamente responsável pelo atraso na solicitação da cliente. (...) Por todo o exposto, a Concessionária CEG requer que a Deliberação n.º 2182/2014 seja reformada para anular a multa aplicada no art. 1º subsidiariamente, convertê-la em penalidade de advertência".

Registra a Recorrente a desproporcionalidade da aplicação de multa, informando "(...) Apenas por amor ao debate, o que se faz em respeito ao princípio da eventualidade, a despeito do verdadeiro absurdo não sejam providos os argumentos acima trazidos, o presente tópico exporá a desproporcionalidade da aplicação no Art.1º da Deliberação combatida".

Acrescenta a CEG que "(...) Em obediência ao princípio da proporcionalidade, é correto juridico afirmar que se a AGENERSA, através do Art. 1º da deliberação em voga, entendeu em aplicar multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), por óbvio que não se revela proporcional, vez que tal medida transcende os limites da razoabilidade, haja vista que se trata de uma ocorrência eivada de pontualidade e cujos trâmites que deram azo ao atraso e descumprimento não foram criados pela Concessionária".

Destaca a Recorrente que "(...) Certo de que esta análise em nenhuma hipótese configura-se assunção de culpa, busca-se através desta, uma real alusão à necessidade de verificação da irrazoabilidade com a qual esta sendo tratado um possível descumprimento do instrumento Concessivo por esta Companhia, que está sendo por deveras penalizada, vez que não comprimiu os esforços inerentes ao caso, merecendo uma criteriosa análise pelo respeito ao Art. 1º do CODIR".



Razão pela qual "(...) clama-se por nova avaliação criteriosa do Conselho Direcional ao presente caso para que sejam anuladas as multas aplicadas mediante Deliberação AGENERSA n.º 2182/2014".

Por fim, em seus pleitos, requer a Recorrente "(...) 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 2182/2014, na forma requerida ao longo do Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição;

(3) subsidiariamente, com base no princípio da eventualidade, caso ultrapassado o prazo supra, seja a penalidade aplicada substituída por sanção de advertência, por garantir maior coerência com os ditames de proporcionalidade inerentes ao caso".

Às fls.72 a 76, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer reconhecendo "(...) a improcedência do presente Recurso, uma vez que interposto dentro do prazo regimental. (...) após análise aos documentos que informam os 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 aos prazos contratuais".

Acrescenta que "(...) A Ocorrência foi aberta na Ouvidoria da AGENERSA em 11/04/2014, havendo, por conseguinte, descumprimento da Cláusula primeira, parágrafo terceiro, inciso I, alínea 'a' do Anexo II, Parte 2, item 13 - colocação, retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de concessão" e que "(...) As explicações da recorrente se dão tão somente por falta de explicação de falha cometida, sendo, portanto, ausente de fundamentos".



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

Em respeito à observação da violação aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, aponta a Procuradoria que *"(...) Alega a Concessionária que esta AGENERSA carece de critérios objetivos que visem regulamentar a aplicação de penalidades em face de regulados. (...) Não é tarde lembrar que o Contrato de Concessão, em sua Cláusula disciplina com clareza as penalidades aplicáveis à Concessionária CEG. Dentre elas, se insere a penalidade de multa, objeto, pois, da presente deliberação"*.

Acrescenta a Procuradoria que *"(...) A penalidade aplicada à Concessionária praticada de acordo com o instrumento concessivo, de forma criteriosa, observando o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor da Agência Reguladora, segundo a Lei 4556/2005. (...) Ademais, houve sim comprovação da culpabilidade da Concessionária de acordo com o estabelecido nos autos"*.

Por fim, conclui que *"(...) por todo o exposto, opinamos pelo conhecimento do Recurso por que tempestivo. No que tange ao mérito, pela negativa de provimento em razão de inexistência de legalidade na Deliberação recorrida, que prima pela observância às normas contratuais"*.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 460, de 09/10/2014, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF 125/2014 à Concessionária para apresentar suas considerações finais.

A Concessionária apresentou razões finais (DIJUR-E-2102/2014), ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso e pede a substituição da multa aplicada por advertência por guardar coerência com a atual dosimetria adotada por esse respeitável Conselho-Diretor.

É o relatório.



**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

**Processo nº.:** E-12/003.266/2014  
**Autuação:** 04/04/2014  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, so demora na ligação de gás. Ocorrência nº 544402.  
**Sessão Regulatória:** 17 de dezembro de 2014

## VOTO

Trata-se de recurso interposto, em 18/09/14, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 2182<sup>1</sup> de 26/08/14, devidamente publicada no Diário Oficial em 09/09/14.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da ocorrência 544402, relatada pela cliente da Concessionária, em 11/02/14, à Ouvidoria desta Agência, na qual reclama da demora na ligação de gás em residência, solicitada em 02/02/14 e atendida pela CEG no dia 21/02/2014.

Não conformada com a referida Deliberação, sustenta a Recorrente, preliminarmente, a tempestividade de sua peça e, no mérito, apresenta um breve resumo dos fatos, esclarecendo a falha na prestação do serviço se deu por conta de atraso no pagamento das faturas pelo anfitrião do imóvel e que *"(...) na vistoria de religação por pagamento (...) a empresa realizou visita ao local e constatou a ausência do medidor e de medida ao alto, não sendo possível realizar a religação do fornecimento de gás no local"*. Por isso, entende o motivo que impossibilitou uma atuação mais célere não foi de fato de sua responsabilidade e sim de terce

<sup>1</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2182 -

DE 26 DE AGOSTO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE A DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS, OCORRÊNCIA 544402. 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-12/003.266/2014, por unanimidade,

### DELIBERA:

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência nº 544402, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 2º** - Determinar à Secretária Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CI

Prossegue, em seu arrazoadado, ressaltando que os princípios basilares que norteia a prestação do serviço foram respeitados e discorre sobre a falta de proporcionalidade da multa aplicada para, ao final, postular a sua anulação e, subsidiariamente, no caso da eventualidade não ser atendido o pleito, a substituição da penalidade de multa pela sanção de advertência.

Em suma, não vejo qualquer incorreção no voto do Conselheiro-Relator que propõe alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em que foi penalizada. As explicações da recorrente se dão, tão somente para compreender o motivo pelo qual a falha foi cometida, porém as mesmas não são capazes de ilidir a responsabilidade de sua conduta, que diga-se de passagem não pode ser transferida para um terceiro.

Desta feita, não resta dúvida quanto o inadimplemento de prazos, previsto contratualmente (Anexo II, Parte 2, Item 13 – A<sup>2</sup>) para atendimento à cliente.

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.

Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária certamente, causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

<sup>2</sup> **PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

**13. Prazo de Atendimento aos Usuários**

**A) Serviços Obrigatórios**

- **colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;**
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- execução de ramais, 30 dias(3);
- atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;

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

Em relação à alegação da Concessionária de que a penalidade foi excessiva e desproporcional, sua afirmação não apresenta sustentação, visto que a mesma guarda coerência com os dispositivos da Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, bem como a multa encontra-se no menor patamar pecuniário até então aplicado.

A Deliberação foi aferida em harmonia com a postura normal adotada por esta Agência Reguladora, valorando toda a conduta da Concessionária no caso concreto, de forma equilibrada e harmônica, ou seja, correspondente ao senso comum e aos valores vigentes naquele momento.

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

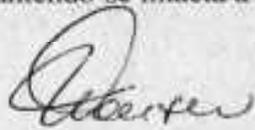
Destaca-se que a aplicação de penalidade de multa teve como finalidade principal servir como meio de coerção da Concessionária no sentido de melhorar o cumprimento de prazos e a correta prestação de serviços.

Desta feita, cumpriu esta Agência a finalidade essencial, que é a de regular e de aplicar a penalidade face ao descumprimento de cláusula contratual, decorrente do apurado grau de responsabilidade quando da prestação do serviço público inadequado.

Finalizando, entendo encontrar-se a penalidade em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. Assim, não reconhecendo qualquer amparo legal ou contratual aos argumentos trazidos para a reforma da deliberação, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 2182/2014.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2333, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGIST  
NA OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE DEMOR  
LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA N° 544402.**

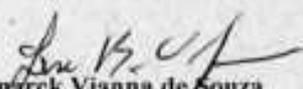
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAM  
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de suas atribuições le  
gimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n° E-12/003.266/2014, por unanimidade,

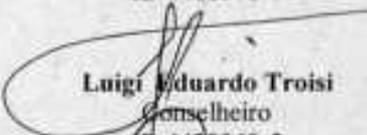
**DELIBERA:**

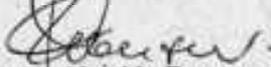
**Art.1°** - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito,  
he provimento, mantendo-se intacta a Deliberação n° 2182/2014.

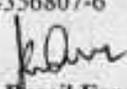
**Art.2°** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

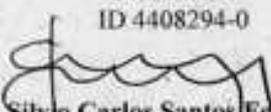
Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014.

  
**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

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 3923473-8

