



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Conselho Diretor - Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

Processo nº: SEI-220007/001664/2021
Data de autuação: 12/05/2021
Regulada: CEG
Assunto: Ocorrência 2021003277, descumprimento contratual no atendimento à solicitação de instalação de gás–Recurso
Sessão Regulatória: 27/09/2023

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado para análise da Ocorrência nº 2021003277[i], que passou a cuidar também das Ocorrências nº 2021004595[ii], 2021005341[iii] e 2021002364[iv] por tratarem de reclamações de cunho semelhante, uma vez que versam sobre a demora na ligação de gás solicitada pelos usuários sob a justificativa da Concessionária de necessidade de estudo de rentabilidade.

Após detida análise do feito pelos órgãos técnico e jurídico desta Agência, bem como toda sorte de manifestações da Regulada no curso da instrução processual, foi editada, por unanimidade, na Sessão Regulatória do dia 30 de março de 2023 a Deliberação AGENERSA nº 4.555/2023[v] que determinou:

“DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4555 DE 30 DE MARÇO DE 2023

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. SEI-220007/001664/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEG a penalidade de multa no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 20/02/2021, dia em que encerraria o prazo contratual para atendimento da ligação que motivou a abertura desse Regulatório, por ter ela descumprido no âmbito das ocorrências 2021003277, 2021004595, 2021005341 e 2021002364, as Cláusulas PRIMEIRA, § 3º (princípios da eficiência e generalidade), QUARTA, § 1º, item 01 (atendimento aos novos pedidos de fornecimento a consumidores), o disposto no Anexo II, parte 02, item 13, “A” (descumprimento do prazo de execução de ramais, de 30 (trinta) dias), todos do Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado da CEG, de 21/07/1997, combinados com os artigos 17, inciso I, e 18, inciso I, da Instrução Normativa nº 0001/2007 (atender aos pleitos de ligação nova e garantir a qualidade e a eficiência dos serviços concedidos), artigo 2º, item 01, da Instrução Normativa AGENERSA nº 19/2011, com redação dada pela IN nº 44/2014 (descumprimento do prazo de 03 (três) dias para o envio de respostas à Ouvidoria da AGENERSA de PRIORIDADE ALTA);

Art. 2º. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe aos usuários sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhes além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico;

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

Ante a publicação no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro da Deliberação supracitada[[vi](#)], a CEG interpôs Recurso Administrativo[[vii](#)] que, em decisão proferida pelo Conselho Diretor na 8ª Reunião Interna de 2023[[viii](#)], foi sorteado para minha relatoria.

Portanto, nessa oportunidade, o feito retorna a esta Sessão Regulatória para apreciação do Recurso interposto pela CEG contra a Deliberação AGENERSA nº 4.555/2023.

Em sua peça recursal a Regulada requer que seja dado provimento ao Recurso para anular a multa imposta pela Deliberação atacada e, subsidiariamente, “*caso não entenda pela anulação da multa, seja convertida a sanção de multa em advertência*” ou reduzido substancialmente o seu percentual pelas razões abaixo transcritas.

“III.I – Da ausência de falha cometida pela Recorrente a ensejar a aplicação de penalidade. Do pleno atendimento aos usuários por parte da Naturgy, sem custo.

A Concessionária entende, com a devida vênia, que não ocorreu qualquer descumprimento contratual na hipótese, senão vejamos.

No caso em apreço, ocorreu um contato do cliente em 20.01.2021 solicitando a instalação de gás natural canalizado em sua residência, conforme trecho abaixo extraído da ocorrência:

(...)

O cliente foi devidamente atendido, tendo sido registrado o pedido de instalação de gás. Ocorre que a unidade residencial em questão, apesar de possuir rede de gás próximo ao endereço, não possui ramal interno que interligue a dita rede de gás até o medidor de consumo.

Após atuação interna da Naturgy com vistas a possibilitar o atendimento, o cliente foi informado que não seria possível abastecer seu imóvel com gás natural canalizado, haja vista que o proprietário da unidade vizinha não autorizou a passagem do ramal interno até a residência do reclamante, tratando-se, portanto, de questão interna do proprietário com os outros moradores.

Em seguida, visando o pleno atendimento do cliente, a Naturgy apresentou estudo de rentabilidade e coparticipação do consumidor. Nada obstante, em 21.09.2021 o cliente foi atendido sem qualquer custo, conforme demonstrativo acostado na Carta GREG 964/22.

E no que se refere às demais ocorrências acostadas ao processo durante a instrução (Ocorrências 2021004595 / 2021005341 / 2021002364), os 02 (dois) primeiros reclamantes também tiveram seus pedidos atendidos sem custo, a passo que o terceiro desistiu do requerimento em 07.12.2022 (comprovantes na Carta GREG 964/22).

Verifica-se, portanto, com a devida vênia, que a Naturgy cumpriu com sua responsabilidade contratual de atendimento aos usuários, e todos eles foram realizados sem a cobrança de valores.

Desta forma, com o devido acatamento, a Naturgy considera que não há razão para a aplicação de penalidade, sobretudo no patamar de 0,0005 % (cinco décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento do ano anterior à ocorrência.

III.II – Do Parecer da CAENE. Das respostas enviadas à Ouvidoria da AGENERSA.

A CAENE apresentou o Parecer 09/2021, por meio do qual mencionou o atendimento manifestado pela AGENERSA no bojo do processo regulatório nº SEI-220007/000986/2020, julgado em 28.04.2021.

Insta destacar que, na ocasião da solicitação do cliente, a qual ensejou este processo regulatório, de fato havia controvérsia sobre efetuar ligações para clientes que não apresentavam viabilidade, levando, inclusive, à decisão contrária ao entendimento da Naturgy no processo mencionado pela CAENE.

A consolidação do entendimento pela AGENERSA, portanto, deu-se após ocorrência, no curso do andamento deste processo, fazendo com que a Naturgy reconsiderasse o tema após diversas análises internas, de modo que a Concessionária passou a efetuar as ligações sem ônus aos clientes.

Tal fato pode ser comprovado tendo em vista que, das 04 (quatro) ocorrências constantes nestes autos, 03 (três) foram atendidas de forma gratuita, e 01 (uma) não foi em virtude de desistência do solicitante.

Em virtude do exposto, a Naturgy entende que não ocorreu qualquer tipo de conduta contrária ao conteúdo do Contrato de Concessão capaz de ensejar de penalidade. Ao contrário, na época a matéria era controversa, o que ensejou a reconsideração por parte da Naturgy.

E no que se refere às respostas encaminhadas à Ouvidoria desta Agência, a própria Ouvidoria relata, através da Manifestação 21200498, as formas de resposta às ocorrências. Houve respostas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, exceto para a ocorrência 2021002364, que já foi tratada neste regulatório e cujo cliente desistiu do pedido de ligação.

Nessa toada, a Naturgy entende que o caso deve ser tratado com a devida proporcionalidade, haja vista que a Concessionária esteve em contato com os clientes pela Ouvidoria e, durante a instrução do feito, as 03 (três) ligações foram efetuadas sem ônus.

III.III – Da violação ao Princípio da Proporcionalidade.

Como restou demonstrado, no entendimento da Concessionária não houve atitude contrária ao Contrato de Concessão capaz de ensejar a aplicação da multa prevista no artigo 1º da Deliberação ora recorrida. Contudo, caso esse Regulador entenda por manter a penalidade, devem ser observados os princípios de proporcionalidade e razoabilidade.

Como defendido pelo ilustre Professor Rafael Veras, as sanções têm por objetivo, especialmente, a repressão (por intermédio da recomposição da juridicidade) e a prevenção das infrações. Trata-se da consagração de uma lógica distributiva, por intermédio da qual se tem a intenção de impor ao apenado uma pena tão grave quanto a infração cometida, nos quadrantes de sua culpabilidade.

É que a discricionariedade administrativa do gestor público, nesse particular, se encontra vinculada a “standards” de gravidade/prejuízo das infrações perpetradas pelos contratados, que foram delineados, previamente, pela lei 1. Mais recentemente, tal racional veio a ser consagrado no art. 22, §2º, da Lei nº 13.655/2018, nos seguintes termos:

Em clara violação a esse princípio, a Deliberação recorrida deveria ter levado em consideração o fato de que (i) a matéria era controvertida e (ii) a Naturgy providenciou a ligação sem ônus para o cliente.

Veja-se que, no caso presente, a Concessionária está sendo penalizada em 0,0005 % (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à prática da infração, contudo, realizou a ligação de forma gratuita não só para o cliente Reclamante, mas para os outros responsáveis pelas demais ocorrências trazidas aos autos. No entendimento da Recorrente, data máxima vênia, tal penalização não atende à razoabilidade.

(...)

Por fim, caso se entenda por aplicar penalidade à concessionária, requer-se a aplicação de penalidade de advertência, sob pena de violação ao princípio de proporcionalidade.”

Visando o regular prosseguimento do feito, os autos foram encaminhados à Procuradoria, que opinou [\[ix\]](#) pela negativa de “*provimento ao Recurso Administrativo interposto pela Concessionária, para manter incólume a decisão do D. Conselho Diretor que aplicou a multa, nos termos da Deliberação AGENERSA nº. 4.555, de 30 de março 2023, publicada no Diário Oficial de 14 de abril de 2023 (SEI 50305923), considerando-se, ainda, a proporcionalidade da penalidade*”.

Por fim, a Regulada foi instada a apresentar Razões Finais, sempre em respeito ao contraditório, ampla defesa e ao devido processo legal, por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 N°87/2023 [\[x\]](#), o qual respondeu [\[xi\]](#) repisando os argumentos já expostos e reforçando que “*a Naturgy cumpriu com sua responsabilidade contratual de atendimento aos usuários, e todos eles foram realizados sem a cobrança de valores*”.

Este é o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[i] Doc SEI nº 16885300
[ii] Doc SEI nº 17550429
[iii] Doc SEI nº 17947888
[iv] Doc SEI nº 17957756
[v] Doc SEI nº 49559056
[vi] Doc SEI nº 50305923
[vii] Doc SEI nº 50818272
[viii] Doc SEI nº 51513127
[ix] Doc SEI nº 58238678
[x] Doc SEI nº 58722843
[xi] Doc SEI nº 59380069

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 04/10/2023, às 18:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **60478643** e o código CRC **A8CE33CE**.

Referência: Processo nº SEI-220007/001664/2021

SEI nº 60478643

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-9720



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

VOTO Nº 41/2023/CONS-02/AGENERSA/CODIR/AGENERSA

PROCESSO Nº SEI-220007/001664/2021

INTERESSADO: OUVIDORIA, SECRETARIA EXECUTIVA

Processo nº: SEI-220007/001664/2021

Data de autuação: 12/05/2021

Regulada: CEG

Assunto: Ocorrência 2021003277 - Descumprimento contratual no atendimento à solicitação de instalação de gás - **Recurso**

Sessão Regulatória: 27/09/2023

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para análise da Ocorrência nº 2021003277, que passou a cuidar, também, das Ocorrências nº 2021004595, 2021005341 e 2021002364, por tratarem de reclamações de cunho semelhante, uma vez que versam sobre a demora na ligação de gás solicitada pelos usuários sob a justificativa da Concessionária, de necessidade de estudo de rentabilidade.

Após detida análise do feito pelos órgãos técnico e jurídico desta Agência, bem como toda sorte de manifestações da Regulada no curso da instrução processual, foi editada, por unanimidade, na Sessão Regulatória do dia 30 de março de 2023 a Deliberação AGENERSA nº 4.555/2023.

Ante a publicação no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro da Deliberação supracitada, a CEG interpôs Recurso Administrativo que, em decisão proferida pelo Conselho Diretor na 8ª Reunião Interna de 2023, foi sorteado para minha relatoria.

Portanto, nessa oportunidade, o feito retorna à Sessão Regulatória para apreciação do Recurso interposto pela CEG contra a Deliberação AGENERSA nº 4.555/2023, que passo a analisar:

I - Da Tempestividade

Primeiramente, cumpre assinalar que a Decisão atacada foi publicada no dia 14/04/2023, sexta-feira, iniciando o prazo para interposição do Recurso na segunda-feira subsequente, sendo o término do prazo para a sua interposição até o dia 26/04/2023.

Considerando que a peça recursal foi protocolada no dia 24/04/23, **atesto a sua tempestividade.**

II – Do Mérito

A Concessionária argumenta, em suas razões recursais, que não teria incorrido em nenhum descumprimento contratual, pois atendeu às solicitações dos reclamantes sem qualquer custo, mesmo apesar dos pedidos de ligação se mostrarem inviáveis do ponto de vista da rentabilidade. E seguiu, ressaltando que ao tempo do registro da reclamação junto à Ouvidoria, ainda era controversa a matéria acerca da coparticipação de cliente residencial na prestação do serviço público de distribuição de gás natural canalizado na área de concessão da CEG.

A esse respeito, vale rememorar que nas Ocorrências nº 2021003277, 2021004595, 2021005341 e 2021002364, cuja análise cuida o presente processo, os usuários não tiveram seu pedido de ligação de gás atendido sob o argumento da Concessionária de que não haveria viabilidade para tanto, razão pela qual a CEG entendeu ser necessário realizar um estudo de rentabilidade para atendimento de cada cliente especificamente.

Vale dizer que o tópico acerca do estudo de rentabilidade já foi amplamente debatido no âmbito do processo SEI-220007/000984/2020, deliberado na Sessão Regulatória de 08/04/2021, que consolidou o entendimento deste Conselho Diretor de que o estudo de rentabilidade não pode se basear em apenas um único usuário, mas deve levar em conta todos os clientes já existentes – com suas respectivas estruturas – e incorporar o cliente novo com a estrutura que julga necessária para atendê-lo.

De acordo com os argumentos da CEG no Recurso ora analisado, após a consolidação desse entendimento pela AGENERSA, a Naturgy passou a efetuar as ligações sem ônus aos clientes.

A esse respeito, compartilho da opinião do Relator da Deliberação atacada que afirma: *“oque se tem é que o atendimento dos novos pedidos de ligação de gás não é mera liberalidade da Concessionária, mas um dever contratual sobre o qual, no contexto desse processo, já houve a contrapartida do investimento nas tarifas revisadas.”*

Há que se ressaltar, ainda, a demora da Concessionária em atender de forma definitiva as solicitações dos usuários, vejamos:

Ocorrência	Pedido	Atendimento	Prazo decorrido
2021003277	Janeiro/2021	Setembro/2021	8 meses
2021004595	Outubro/2020	Junho/2022	20 meses
2021005341	Março/2021	Novembro/2021	8 meses
2021002364	Fevereiro/2021	Dezembro/2022*	22 meses

* Desistência do usuário

Apesar dos esforços da Concessionária para sustentar que a realização do serviço de ligação de gás solicitado - livre de qualquer custo - seria suficiente para abonar qualquer violação de sua obrigação contratual, é evidente que tal justificativa não tem o condão de suplantar a falha da Delegatária ante a excessiva mora para atender aos usuários. Trata-se, portanto, de uma manobra argumentativa evasiva, que não anula a responsabilidade da CEG com a eficiência, modicidade tarifária, universalização e, em última análise, com a adequada prestação do serviço, conceitos que devem residir no núcleo da atividade da Delegatária.

Dito isto, resta claro, portanto, que as alegações trazidas pela CEG em sua peça Recursal, não foram suficientes para afastar a penalidade aplicada por este CODIR ou sequer justificar ter havido qualquer violação aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Posto isso, reforço que a Regulada deve estar em constante busca pela excelência, primando pelo aperfeiçoamento dos serviços oferecidos, de modo que atenda plenamente o núcleo dos princípios que devem reger a relação entre a Delegatária de serviços públicos e seus usuários, considerando-se a sua essencialidade e os impactos que acarretam.

Por fim, entendo que a penalidade pecuniária, aplicada na Deliberação AGENERSA nº 4.555/2023, é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência e, por este motivo, em sintonia com o Parecer do órgão Jurídico desta Agência, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Conhecer o Recurso interposto pela CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 4.555/2023, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento;
2. Encerrar o presente processo.

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 04/10/2023, às 18:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **60477893** e o código CRC **5ED1E6D1**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Conselho Diretor da AGENERSA

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. ___, DE 27 DE SETEMBRO DE 2023

CEG - Ocorrência 2021003277 - Descumprimento contratual no atendimento à solicitação de instalação de gás - Recurso

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 **SEI-220007/001664/2021**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Conhecer o Recurso interposto pela CEG em face da Deliberação AGENERSA nº 4.555/2023, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento;

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

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 27/09/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 28/09/2023, às 19:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Antônio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 03/10/2023, às 12:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Carvalho de Menezes, Conselheiro**, em 04/10/2023, às 13:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **60478668** e o código CRC **79D42D85**.

Referência: Processo nº SEI-220007/001664/2021

SEI nº 60478668

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-9720

