



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.298/2012  
Data 22/05/12 Fls.: 69  
Rubrica: *Rufan*

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

**Processo nº:** E-12/020.298/2012  
**Autuação:** 22/05/2012  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência 529698 - Sr. Eduardo Luis de Carvalho Faria -  
Recurso à Deliberação AGENERSA nº 1285/12  
**Sessão Regulatória:** 26 de fevereiro de 2013

**RELATÓRIO**

Trata-se de recurso interposto, em 06/11/12, pela Concessionária CEG, em face da Deliberação nº 1285<sup>1</sup> de 27/09/12, devidamente publicada no Diário Oficial em 23/10/12.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da reclamação realizada pelo cliente da Concessionária, em 19/04/12, à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 529.698), na qual se queixa da demora injustificada no atendimento para instalação de gás em sua residência, solicitada desde de julho de 2011.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 06/11/12, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade, considerando que "(...) O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 77 do Regimento Interno dessa autarquia, estabelecem o prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso". Acrescenta que "(...) Considerando que a Deliberação nº 1285/2012, foi publicada no DOERJ do dia 23/10/2012, o prazo para interposição de Recurso venceria em 02/11/2012, (...) feriado em todo o território nacional, o prazo em comento fora postergado para o primeiro dia útil subsequente", razão pela qual "(...) indiscutível a tempestividade do mesmo". No mérito, apresenta a CEG uma breve síntese dos fatos, informando que "(...) O presente processo foi instaurado em razão da ocorrência nº 529698, aberta para tratar de reclamação sobre uma suposta demora no atendimento à solicitação de religação de gás na nova residência do Sr. Eduardo Luis de Carvalho Faria.(...) Em razão do exposto, a CEG esclareceu que em função da grande demanda de obras, a conclusão da mesma estava prevista para o dia 18/05 e a instalação do medidor entre os dias 19 e 21/05".

<sup>1</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1285

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 529698.

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-12/020.298/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0009% (nova décimos 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 art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 529698.

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

**Art. 4º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 5º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.  
Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012.

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA** - Conselheiro - Presidente; **DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE** - Conselheira - Relatora;  
**LUIGI EDUARDO TROISI** - Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA** - Conselheiro; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** - Conselheiro

*Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca - Processo E-12/020.298/2012*

*Página 1 de 4*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Acrescenta que "(...) A Câmara Técnica de Energia (CAENE), como também a Procuradoria da AGENERSA, entendem que a Concessionária incorreu em descumprimento ao prazo de atendimento constante do Contrato de Concessão.

Informa, ainda, que "(...) Mesmo após a CEG ter apresentado suas justificativas, o e. Conselho Diretor entendeu a conduta da CEG passível de sanção de multa, no valor de 0,0009% (nove décimos de milésimos por cento) do seu faturamento registrado nos últimos doze meses antes da data infração.

Após a narrativa do seu histórico dos autos, argüi a Recorrente o descabimento da multa aplicada no art. 1º da Deliberação 1285/2012, entende que "(...) seus argumentos não foram analisados em sua completude, pois também apontou que o ramal que seria utilizado pelo cliente há muito estava em desuso, de modo que não poderia quedar-se sem proceder os testes devidos. (...) Como alegado, há que ser considerado no presente o fato de que o último fornecimento de gás registrado para o imóvel do cliente, sito à Rua Lins de Vasconcelos, n.º 181, Lins de Vasconcelos I Méier, Rio de Janeiro I RJ, é datado de agosto de 2004, quando nesse residia, ou ao menos detinha a titularidade do fornecimento para esse imóvel, o Sr. Elmer Pitrowsky, como pode ser comprovado mediante as telas sistêmicas da CEG".

Acrescenta que "(...) Isto posto, se mostra deveras coerente a assunção de que o ramal em questão, sem uso desde agosto de 2004, ou seja, há aproximadamente 8 anos, não mais apresentaria indubitáveis condições de utilização, o que poderia, inclusive, expor a solicitante os seus, como também os vizinhos próximos, a risco" e que "(...) ainda se assim possível não fosse presumir, a CEG não poderia se furtar de tomar as medidas cabíveis para assegurar que o fornecimento de gás fosse submetido aos rigorosos padrões de segurança, ainda que para tal garantia precisasse demandar tempo além do previsto, sendo certo que o princípio da segurança há de sobrepor qualquer outro interesse comercial, pessoal ou jurídico".

Em sua conclusão, requer a recorrente "(...) a esse E. Conselho Diretor que seja dado provimento ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta no art. 1º da Deliberação AGENERSA n.º 1285/12, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição, por ser medida de extremo bom senso e Justiça!".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 330, de 27/11/2012, o recurso da Concessionária foi distribuído, por sorteio, para minha relatoria.

Autos encaminhados à Procuradoria desta Agência, por minha assessoria, para o devido parecer jurídico quanto ao Recurso apresentado da Concessionária CEG.

Às fls.56/60, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, destacando que "(...) Em breve síntese dos fatos, versa o processo sobre a demora da CEG em atender a uma solicitação de usuário, que pedia providências em razão da demora na instalação de gás natural em sua residência. (...) Em seguida faz considerações sobre o voto da Relatora, e ao final, alega que a penalidade pecuniária não está em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Pede que seu recurso seja provido e a multa anulada".





SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Acrescenta a Procuradoria que "(...) *cumpr*e destacar que não há que se falar em cerceamento de defesa no caso em tela, portanto a CEG teve ampla oportunidade de se manifestar nos autos e participar efetivamente do processo, com diversas manifestações e juntada de documentos, razão pela qual nunca lhe foi negado acesso ao processo para vistas, cópias e petições. O devido processo legal foi rigorosamente observado, pois lhe foi assegurado prazo razoável para apresentar defesa e ter vistas dos autos".

Informa, ainda que "(...) No uso de suas atribuições legais, procedendo à regulação e fiscalização dos serviços concedidos, a Agenersa editou a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 01/2007 que "Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA nas ações de fiscalização das obrigações legais e contratuais das Concessionárias CEG e CEG RIO e na aplicação de penalidades àquelas Concessionárias, quando for o caso", razão pela qual carecem de embasamento legal as alegações trazidas pela Concessionária".

Aponta a Procuradoria que "(...) Quanto às razões da recorrente, destaco o bem fundamentado voto da Relatora, que não merece reparo. A recorrente descumpriu o comando da Lei nº 8987/95, art.6º, §1º, no que tange à eficiência, que não foi observada, como também o contrato de concessão, em seu Anexo 2, Parte 2, Item 13-A.

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Cabe à Agenersa regular e fiscalizar a concessão dos serviços, e nesse diapasão promover que a Concessionária cumpra os dispositivos contratuais, especialmente o item eficiência, conforme assinalado na Cláusula Primeira - Objeto do Contrato, §3º, cuja fiel observância deve ser seguida, em sintonia com o princípio da obrigatoriedade dos contratos e da boa-fé contratual, sob pena de aplicação de sanções contratuais. Os fatos ocorridos dizem respeito à eficiência, que a Concessionária deveria implementar quando da realização de suas obras".

Registra que "(...) a eficiência é um dos elementos primordiais na prestação de serviço público concedido e que deve ser objeto de permanente atenção e fiscalização do agente regulador, uma vez que integra o conceito de serviço público adequado (artigo 6º da Lei nº 8.987/95)" e "(...) Há nos autos provas irrefutáveis de descumprimento aviltante de prazo contratual para atendimento ao cliente, que pedia uma simples ligação de gás. Entendo que houve claro descaso da concessionária para com o usuário, na solução do problema".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Face ao exposto, opino pelo conhecimento do recurso, porque tempestivo, para no mérito lhe ser negado provimento, confirmando-se a Deliberação recorrida, pelos fundamentos do voto da Relatora, que integra e fundamenta a deliberação recorrida, para que produza os devidos efeitos jurídicos. Pelo prosseguimento do processo".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº.02/13, em 11/01/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Às fls. 60/61 foi acostado ao presente processo a correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-127/2013 de 23/01/13, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 02/13, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório e pugnar pelo julgamento do mencionado recurso, decidindo pelo acolhimento da peça recursal, para que seja reformada a Deliberação AGENERSA nº 1285/12, revogando-se a punição que foi imputada.

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator





SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.298/2012  
Data 22/05/12 Fls.: 73  
Rubrica: *Reufo*

**Processo nº:** E-12/020.298/2012  
**Autuação:** 22/05/2012  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência 529698 - Sr. Eduardo Luis de Carvalho Faria -  
Recurso à Deliberação AGENERSA nº 1285/12  
**Sessão Regulatória:** 26 de fevereiro de 2013

**VOTO**

Trata-se de recurso interposto, em 06/11/12, pela CEG, em face da Deliberação nº 1285<sup>1</sup> de 27/09/12, devidamente publicada no Diário Oficial em 23/10/12, que aplicou a penalidade de advertência e multa no percentual de 0,0009% (nove décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração), devido aos fatos apurados no presente processo.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo da reclamação realizada pelo cliente da Concessionária, em 19/04/12, à Ouvidoria desta Agência (Ocorrência 529.698), na qual se queixa da demora injustificada no atendimento para religação de gás em sua residência, solicitada desde de julho de 2011. Conforme consta nos autos, o fornecimento foi liberado para o cliente em 19/05/12.

Não conformada com a referida Deliberação, sustenta a Recorrente, preliminarmente, a tempestividade de sua peça e, no mérito, apresenta um breve resumo dos fatos, onde ressalta que em função da grande demanda de obras, a conclusão da mesma estava prevista para o dia 18/05 e a instalação do medidor entre os dias 19 e 21/05/12.

<sup>1</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1285

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 529698.

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-12/020.298/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0009% (nove décimos 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 art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 529698.

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

**Art. 4º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 5º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.  
Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012.

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA** - Conselheiro - Presidente; **DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE** - Conselheira - Relatora;  
**LUIGI EDUARDO TROISI** - Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA** - Conselheiro; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** - Conselheiro

*Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca - Processo E-12/020.298/2012*

*Página 1 de 3*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.298/2012  
Data 22/05/12 Fls.: 74  
Rubrica: *Rubrica*

Esclareceu, também, que o ramal que seria utilizado pelo cliente há muito estava em desuso, de modo que não poderia se furtar de tomar as medidas cabíveis para assegurar que o fornecimento de gás fosse submetido aos rigorosos padrões de segurança, ainda que para tal garantia precisasse demandar tempo além do previsto, sendo certo que o princípio da segurança há de sobrepor qualquer outro interesse comercial, pessoal ou jurídico e, por isso, entende não merecer a aplicação de penalidade.

Conforme voto da então Conselheira-Relatora, ao qual me filio, restou configurada a falha na prestação de serviço em relação à ocorrência em destaque, pois, independente da conclusão do serviço, o mesmo foi realizado muito além do prazo contratual, sem a devida justificativa coerente da demora, apesar das diversas oportunidades que a Concessionária teve nos autos para assim fazer.

Em sua peça recursal, a Concessionária se limita a informar do pronunciamento anteriormente prestada a respeito da previsão de conclusão da obra, ao passo que a solicitação do cliente foi realizada em julho de 2011.

Ademais, em simples análise dos autos, vislumbro que pelo histórico de atendimento, o cliente solicitou o serviço em julho de 2011 e, segundo esclarecimento da Delegatária, a mesma adotaria medidas no início do ano seguinte.

No período (início de 2012) em que a Concessionária começou a adotar providências para o atendimento do cliente, restou constatado por um representante da companhia a necessidade de obra para prestação do serviço de fornecimento de gás. Referida obra iniciou-se em março de 2012, tendo sido encerrada em 18/05/2012.

Pelo enorme lapso de tempo entre a solicitação do cliente e o efetivo cumprimento daquele pedido, entendo não merecer qualquer alteração na Deliberação em análise, considerando que ficou constatada, ao longo da instrução processual, a violação desmedida e absurda do disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13 - A<sup>2</sup>.

Vislumbro que, independente da necessidade de obra para construção do ramal, o prazo para realização deste serviço foi ultrapassado, considerando que o prazo é de 30 (trinta) dias, ao passo que a espera para sua conclusão foi de aproximadamente 01 (um) ano.

**2 - 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;
- ♦ 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;
- ♦ ~~execução de ramais, 30 dias;~~
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Cabe à AGENERSA regular e fiscalizar a concessão dos serviços, e, nesse diapasão, promover que a Concessionária cumpra os dispositivos contratuais, especialmente o item eficiência, conforme assinalado na Cláusula Primeira - Objeto do Contrato, §3º, cuja fiel observância deve ser seguida, em sintonia com o princípio da obrigatoriedade dos contratos e da boa-fé contratual, sob pena de aplicação de sanções contratuais. Os fatos ocorridos dizem respeito à eficiência, que a Concessionária deveria implementar quando da realização de suas obras, o que não se mostrou nestes autos.

Registre-se que a eficiência é um dos elementos primordiais na prestação de serviço público concedido e que deve ser objeto de permanente atenção e fiscalização do agente regulador, uma vez que integra o conceito de serviço público adequado (artigo 6º da Lei nº 8.987/95) e, sem sombra de dúvida há nos autos provas irrefutáveis de descumprimento aviltante de prazo contratual para atendimento ao cliente, que pedia uma simples ligação de gás.

Finalizando, entendo que a aplicação da penalidade pelo Conselho-Diretor está em consonância com as particularidades do caso ora apreciado. Desta forma e, não reconhecendo nenhum amparo legal nem contratual nos argumentos trazidos pela Concessionária para a reforma da deliberação recorrida, sugiro ao Conselho-Diretor desta Agência:

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1285/12.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.298/2012

Data 22/05/12 Fls: 70

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1489  
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013.**

Publica: Rulphon

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 529698.**

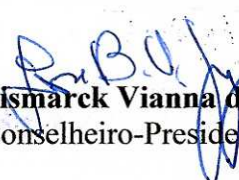
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.298/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

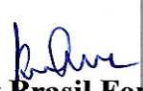
**Art.1º** - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária CEG, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação nº 1285/12.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013.

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro