

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4781, DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA  
2020007652 - CORRESPONDÊNCIA  
NATURGY / AUTOVISTORIA.**

**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-220007/000919/2020**, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º.** Aplicar à CEG a penalidade de advertência, pela falta de cuidado demonstrada na comunicação com os usuários do serviço, nos termos do artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/1995 e artigo 4º da Lei 13.460/2017; Cláusula Quarta, §1º, item 4, bem como na Cláusula Dez, inciso IV e do Anexo II, Parte 1, Item 5 (*manter o público sistemática e corretamente informado das condições do sistema (..) e quaisquer ações de interesse do usuário*), todos do Contrato de Concessão; além dos artigo 16, inciso III e artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº 0001/2007.

**Art. 2º.** Determinar que a Concessionária CEG disponibilize as informações aos usuários, de forma acessível ao entendimento, sempre de forma detalhada e de fácil compreensão;

**Art. 3º.** Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos moldes da Instrução Normativa nº 0001/2007.

**Art. 4º.** Determinar, à CEG, que demonstre o texto do atual comunicado em até 30 (trinta) dias, direcionado aos usuários, a respeito da inspeção periódica de gás, de forma a se constatar que foram implementadas as melhorias sinalizadas neste processo, a contar da publicação desta Deliberação.

**Art. 5º.** 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 compõem, via correio eletrônico.

**Art. 6º.** Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**Rafael Carvalho de Menezes**  
Conselheiro-Presidente

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro

**Marcos Cipriano Oliveira de Melo**  
Conselheiro

**José Antônio de Melo Portela Filho**  
Conselheiro-Relator

base no art. 24, I, “g” da Instrução Normativa CODIR n.º 007/2009 c/c Cláusula Quinquagésima Primeira, parágrafo 22, inciso II, do Contrato de Concessão, pelo descumprimento à Cláusula Décima Segunda, alínea “b”, Anexo V do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão c/c Cláusula Décima Nona, parágrafo 1º, alínea “g” do Contrato de Concessão.

**Art. 4º** - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**ADRIANA MIGUEL SAAD**  
Vogal

Id: 2598930

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4775  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CONCESSIONÁRIAS ÁGUAS DO RIO 1 E 4,  
IGUÁ E RIO MAIS SANEAMENTO. ENQUA-  
DRAMENTO TARIFÁRIO DO SISTEMA “S”.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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-480002/000867/2023, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Determinar a inclusão das entidades que compõem o Sistema “S” na categoria tarifária pública, constante do item 4, do art. 69 do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário das Concessionárias atuantes nos Municípios Integrantes dos Blocos 1, 2, 3 e 4, aprovado pelo Decreto Estadual n.º 48.225, de 13 de outubro de 2022, desde que a entidade requerente, no caso concreto, comprove junto a Concessionária - a quem caberá a análise - o uso dos imóveis predominantemente para as suas finalidades institucionais/sociais, devendo ser excluídos os espaços destinados às atividades diversas do propósito da Regulamentação legal do Sistema S, como por exemplo, atividades administrativas ou com finalidades econômicas.

**Art. 2º** - Que inexistente evento ensejador de reequilíbrio econômico-financeiro em favor das Concessionárias dos Blocos 1, 2, 3 e 4 pelo enquadramento da tarifação das entidades do sistema “S” como “entidades sem fins lucrativos”, isto é, na categoria tarifária pública.

**Art. 3º** - Determinar à Secretaria Executiva da AGENERSA que oficie o Poder Concedente, para identificar acerca da decisão alcançada neste feito, lhe encaminhando Relatório, Voto e Deliberação constante do presente processo, com sugestão de modificação do Regulamento de Serviços aprovado pelo Decreto Estadual n.º 48.225, de 13 de outubro de 2022, esclarecendo que as entidades do Sistema “S” ficam enquadrados na categoria tarifária de usuário público, item 4, do seu art. 69.

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

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598931

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4776  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**COMPANHIA CEDAE. INDENIZAÇÃO PELOS  
INVESTIMENTOS NÃO AMORTIZADOS OU  
DEPRECIADOS REALIZADOS PELA CEDAE  
NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA  
E ESGOTO NO MUNICÍPIO DE TERESÓPOLIS  
ENQUANTO OPERADORA DO SISTEMA.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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-220007/005878/2023, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Referendar a decisão cautelar exarada pelo Conselho Diretor desta Agência Reguladora na 1ª Reunião Interna Extraordinária de 30/08/2024, a qual foi publicada no DOERJ de 02/09/2024, para que produza os efeitos decisórios de forma definitiva nestes autos, conforme o seguinte:

- que a CEDAE devolva ao Município de Teresópolis o valor correspondente à quantia existente na conta garantia (Cláusula 3.2. do “Termo de Reversão”) após dedução do valor de R\$ 44.289.960,90 (quarenta e quatro milhões duzentos e oitenta e nove mil novecentos e sessenta reais e noventa centavos) que seria 60% (sessenta por cento) do valor que a CAPET definiu como sendo devido à CEDAE (R\$ 73.816.601,05), e a diferença, assim como eventuais correções monetárias, sejam suportadas pela segunda parcela da outorga, que se dará em 06 de dezembro de 2024, pois dessa forma prevalece o entendimento entre ambas as partes no “Termo de Reversão” já mencionado.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva da AGENERSA que oficie a Companhia CEDAE, o Município de Teresópolis e a Concessionária Águas da Imperatriz S/A, para cientificá-los acerca da decisão alcançada neste feito.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598932

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4777  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CEDAE - PROBLEMA DE ABASTECIMENTO  
DE ÁGUA EM IRAJÁ - RIO DE JANEIRO/RJ  
(RECURSO).**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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-E-12/003.100140/2018, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Conhecer do Recurso interposto pela CEDAE em face da Deliberação AGENERSA nº 4.708/2024, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598933

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4778  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2019002418 RE-  
GISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA -  
EMBARGOS DE RECURSO.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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-E-22/007.348/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Conhecer dos Embargos ao Recurso opostos pela CEDAE em face da Deliberação AGENERSA nº 4.668/2023, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhes provimento.

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

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598934

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4779  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CONCESSIONÁRIA CENTRO SUL - REEQUILÍ-  
BRIO ECONÔMICO FINANCEIRA.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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-220007/000936/2021, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Indeferir o pleito da Concessionária Centro Sul de revisão extraordinária da tarifa, em virtude da não concretização da demanda projetada, em consonância com a manifestação da Procuradoria Geral da AGENERSA.

**Art. 2º** - Diante dos Pareceres Técnicos da CAPET e da Procuradoria Geral da AGENERSA, considerando o inadimplemento do contrato, a Concessionária Centro Sul e os municípios consorciados poderão realizar tratativas na recomposição do equilíbrio financeiro do contrato de concessão.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro-Relator

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598935

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4780  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO - REQUERIMEN-  
TO DE ENQUADRAMENTO DA UTE NORTE  
FLUMINENSE COMO CONSUMIDOR LIVRE.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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-220007/003478/2023, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que a comprovação da condição de Consumidor Livre Termelétrico deverá ser feita mediante apresentação da documentação comprobatória nos termos do Anexo II da Deliberação AGENERSA nº 4.7117/2024, diretamente à Concessionária, até a edição de norma definitiva.

**Art. 2º** - Considerar que, com base no disposto no presente Voto e no resultado das tratativas realizadas entre a Concessionária e o consumidor final, a UTE Norte Fluminense está apta a atuar como Consumidor Livre a partir de 9 de dezembro de 2024.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598936

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4781  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CEG - OCORRÊNCIA 2020007652 - CORRES-  
PONDÊNCIA NATURGY / AUTOVISTORIA.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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-220007/000919/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, pela falta de cuidado demonstrada na comunicação com os usuários do serviço, nos termos do artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/1995 e artigo 4º da Lei 13.460/2017; Cláusula Quarta, §1º, item 4, bem como na Cláusula Dez, inciso IV e do Anexo II, Parte 1, Item 5 (manter o público sis-

temática e corretamente informado das condições do sistema (...)) e quaisquer ações de interesse do usuário), todos do Contrato de Concessão; além dos artigo 16, inciso III e artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa n.º 001/2007.

**Art. 2º** - Determinar que a Concessionária CEG disponibilize as informações aos usuários, de forma acessível ao entendimento, sempre de forma detalhada e de fácil compreensão

**Art. 3º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos moldes da Instrução Normativa n.º 001/2007;

**Art. 4º** - Determinar, à CEG, que demonstre o texto do atual comunicado em até 30 (trinta) dias, direcionado aos usuários, a respeito da inspeção periódica de gás, para se constatar que foram implementadas as melhorias sinalizadas neste processo, a contar da publicação desta Deliberação.

**Art. 5º** - 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 compõem, via correio eletrônico.

**Art. 6º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro-Relator

Id: 2598937

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4782  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CONCESSIONÁRIA CEG - ATUALIZAÇÃO DE  
TARIFAS DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓ-  
LEO - GLP (VIGÊNCIA A PARTIR DE  
01/10/2024).**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -  
AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta Processo Regulatório nº SEI-480002/007370/2024, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Homologar o reajuste da tarifa de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP, a vigorar a partir de 01/10/2024, da Concessionária CEG, conforme tabela apresentada pela Câmara de Política Econômica e Tarifária - CAPET, abaixo:

| TARIFAS CEG                                   |                              |                           |
|-----------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Data Vigência                                 | 01/10/24                     |                           |
| Custo GLP Res.                                | 13,3797                      |                           |
| Custo GLP Ind.                                | 13,3797                      |                           |
| Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação | 0,9950                       |                           |
| Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação  | 0,9950                       |                           |
| TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR                      | Faixa de Consumo<br>m³ / mês | Tarifa Limite<br>R\$ / m³ |
| Residencial                                   | faixa única - (R\$/Kg)       | 18,2885                   |
| Industrial                                    | faixa única - (R\$/Kg)       | 17,9382                   |

**Art. 2º** - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta implementação da estrutura tarifária acima homologada.

**Art. 3º** - Esta deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598938

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4783  
DE 25 DE SETEMBRO DE 2024**

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO - ATUALIZAÇÃO  
DE TARIFAS DE GÁS LIQUEFEITO DE PE-  
TRÓLEO - GLP (VIGÊNCIA A PARTIR DE  
01/10/2024).**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -  
AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta Processo Regulatório nº SEI-480002/007370/2024, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Homologar o reajuste da tarifa de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP, a vigorar a partir de 01/10/2024, da Concessionária CEG RIO, conforme tabela apresentada pela Câmara de Política Econômica e Tarifária - CAPET, abaixo:

| TARIFAS CEG RIO                               |                              |                           |
|-----------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Data Vigência                                 | 01/10/24                     |                           |
| Custo GLP Res.                                | 13,3797                      |                           |
| Custo GLP Ind.                                | 13,3797                      |                           |
| Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação | 0,9950                       |                           |
| Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação  | 0,9950                       |                           |
| TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR                      | Faixa de Consumo<br>m³ / mês | Tarifa Limite<br>R\$ / m³ |
| Residencial                                   | faixa única - (R\$/Kg)       | 16,7354                   |
| Industrial                                    | faixa única - (R\$/Kg)       | 16,4738                   |

**Art. 2º** - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta implementação da estrutura tarifária acima homologada.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2598939

**PROCESSO Nº SEI-220007/000919/2020**

**Data de autuação:** 06/07/2020

**Regulada:** CONCESSIONÁRIA CEG

**Assunto:** OCORRÊNCIA 2020007652 - CORRESPONDÊNCIA NATURGY / AUTOVISTORIA.

**Sessão Regulatória:** 25/09/2024

---

## RELATÓRIO

---

1. Trata-se de processo administrativo nº SEI-220007/000919/2020, instaurado em razão de ocorrência registrada na Ouvidoria em 03 de junho 2020, sob o nº 2020007652, por meio da qual a usuária questiona a clareza da comunicação da CEG (Naturgy) sobre o comunicado recebido pelo seu condomínio, datado de 01/04/2020, no qual se mencionava a obrigatoriedade da realização de inspeção periódica de gás até o dia 30 de junho de 2020.

2. Inconformada, obteve a informação junto ao Ministério Público Estadual sobre a existência de um Termo de Ajuste de Conduta (TAC), assinado pela AGENERSA em 2018, em que se estabeleceu um prazo de 5 (cinco) anos para a obrigatoriedade da vistoria, isto é, até março de 2023.

3. Em linhas gerais, a Ouvidoria da Agência informou à usuária que a Naturgy precisa notificar 20% dos clientes anualmente sobre a inspeção, conforme email (Doc. SEI [5956223](#)) enviado em 02 de julho de 2020:

*“Conforme Instrução Normativa AGENERSA/CODIR Nº 73 DE 22/08/2018 no seu Art. 9º que diz (in verbis): "O prazo de 5 (cinco) anos para realização da primeira inspeção quinquenal obrigatória, previsto na Lei Estadual nº 6.890/2014, contará a partir da publicação do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), na página 43, do Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro de 22 de março de 2018.", assim o prazo de 5 anos para Inspeções Quinquenais finda realmente em março de 2023.*

*Contudo, poderá vir na conta de fornecimento de gás do cliente uma data sugerida para realização da Autovistoria. Trata-se da data em que as OIA(s) estão concentrando ações naquela área, para implementação do Art. 8º, da já anteriormente citada IN AGENERSA 73 (Instrução Normativa AGENERSA 73), que determinou que (in verbis) "As Concessionárias CEG e CEG RIO e as empresas inspetoras credenciadas, sob a responsabilidade das referidas concessionárias, envidarão esforços para que as*

*inspeções possam ocorrer dentro do prazo previsto no art. 9º desta Instrução Normativa, respeitando Plano de Ação elaborado pelas concessionárias, que contemple 20%/Ano dos consumidores de cada área de atuação, priorizando a antiguidade da concessão do "habite-se".*

4. A usuária, contudo, argumentou que a comunicação foi ambígua e que a Agenesra deveria exigir uma clarificação explícita do prazo para evitar confusões e garantir o cumprimento das normas.

5. Em prosseguimento à instrução, a CAENE emitiu parecer técnico, no qual concluiu que assiste razão à reclamante, sob o argumento de que a correspondência emitida pela Naturgy, de fato, trouxe informação equivocada sobre o prazo final para a inspeção obrigatória de gás, de que trata a Lei estadual nº 6.890/2014.

6. Em 10 de julho de 2020, a Procuradoria da Agenesra, conforme Parecer nº 66/2020 (Doc. SEI [6054214](#)), concordou com a argumentação da CAENE, recomendando que as concessionárias CEG e CEG RIO incluíssem informações mais claras sobre o prazo final para a inspeção quinquenal obrigatória.

7. Em suas razões finais encaminhadas pela Carta GREG 401/20 (Doc. SEI [6915811](#)), de 05 de agosto de 2020, a Concessionária aceitou aprimorar a redação do comunicado e esclareceu que seu propósito era exclusivamente informar sobre a necessidade de realização da inspeção obrigatória de gás, em conformidade com a Lei Estadual nº 6.908/2014, sem qualquer intenção de engano. A Concessionária, portanto, solicitou o encerramento do processo, pleiteando a não aplicação de penalidades.

8. Tendo em vista a inclusão dos documentos SEI nºs ([7633552](#); [7880531](#); [8136574](#) e [8136682](#)) pela Ouvidoria, que tratam de ocorrências semelhantes ao caso aqui relatado, já que os reclamantes também mencionam a respeito da falta de precisão quanto ao prazo final para a realização da inspeção quinquenal obrigatória de gás nas comunicações enviadas pela Naturgy, entendeu-se necessária nova análise pela Procuradoria.

9. A Procuradoria, conforme o parecer nº 329/2024/AGENERSA/PROC (Doc. SEI [80126540](#)), esclareceu que, à época da reclamação, vigorava a Instrução Normativa CODIR nº 73, de 22 de agosto de 2018, entendendo que a Concessionária cumpriu a determinação contida no art. 4º, inciso I, bem como no seu artigo 8º. Ademais, pontuou que a referida Instrução Normativa não determinava a necessidade de informação quanto ao prazo final para realização da inspeção periódica de gás. Ao final, ressaltou que como a concessionária se comprometeu a melhorar a clareza da redação do seu texto para que o prazo final da inspeção seja comunicado de forma mais transparente aos usuários, sugerindo o encerramento do presente processo.

10. Por fim, em atenção ao Of. AGENERSA/NA Nº 84, a Naturgy apresentou alegações finais conforme Carta GREG 394/2024 (Doc. SEI [80947627](#)), protocolada em 14 de agosto de 2024, concordando com o encerramento do feito sem penalidades.

**É o relatório.**

**José Antonio Portela**  
Conselheiro Relator

**PROCESSO Nº SEI-220007/000919/2020**

**Data de autuação:** 06/07/2020

**Regulada:** CONCESSIONÁRIA CEG

**Assunto:** OCORRÊNCIA 2020007652 - CORRESPONDÊNCIA NATURGY / AUTOVISTORIA.

**Sessão Regulatória:** 25/09/2024

---

## VOTO

---

01. Trata-se de processo administrativo nº SEI-220007/000919/2020, instaurado em razão de ocorrência registrada na Ouvidoria em 03 de junho 2020, sob o nº 2020007652, por meio da qual a usuária questiona a clareza da comunicação da CEG (Naturgy) sobre o comunicado recebido pelo seu condomínio, datado de 01/04/2020, a respeito da obrigatoriedade da realização de inspeção periódica de gás com data-limite até 30 de junho de 2020.

02. Diante da comunicação desconstruída por parte da CEG, a reclamante espera que esta AGENERSA adote as providências no sentido de exigir da Concessionária uma melhor comunicação com os usuários, que seja clara e explícita com relação às inspeções quinquenais obrigatórias, cujo prazo final ficou ajustado para março de 2023, conforme TAC celebrado pela AGENERSA.

03. Após análise dos autos, verifica-se que, de fato, a forma de comunicação realizada pela Concessionária, à época da ocorrência registrada nesta Agência, merece atenção. A falta de clareza quanto ao prazo final para a realização da inspeção periódica de gás é evidente, como se infere pela existência de outras reclamações semelhantes, registradas e comunicadas, posteriormente, pela Ouvidoria (SEI nºs [7633552](#); [7880531](#); [8136574](#) e [8136682](#)).

04. Por outro lado, as alegações da CEG no sentido de que estava cumprindo os termos contidos na Lei Estadual nº 6.908/2014 e na Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 73/2018, bem como de que não teve o intuito de induzir a usuária a erro, são pertinentes. Além disso, a Concessionária reconheceu a necessidade de transmitir as informações de forma mais clara e de implementar melhorias na forma de se comunicar com os usuários.

05. Fato é que resta evidente nos autos que a CEG não disponibilizou, de forma clara, a comunicação quanto à data-limite da inspeção quinquenal obrigatória, transmitindo informações desconstruídas e imprecisas aos usuários. Logo, tal conduta da Concessionária viola flagrantemente o artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/1995 e artigo 4º da Lei 13.460/2017 (“*dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*”).

06. Importante mencionar que o artigo 5º da referida lei estabelece como uma das diretrizes da prestação dos serviços públicos a “*utilização de linguagem simples e compreensível*” (inciso XIV). Isso significa que a informação prestada deve ocorrer de forma acessível, clara e precisa, de modo que os consumidores não sejam induzidos à dúvida, a erro e à desinformação, provocando eventuais prejuízos para além da relação de confiança que deve existir entre usuários e os prestadores de serviço público.

07. Logo, resta claro o descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 4, bem como da Cláusula Dez, inciso IV e do Anexo II, Parte 1, Item 5 (*manter o público sistemática e corretamente informado das condições do sistema (..) e quaisquer ações de interesse do usuário*), todos do Contrato de Concessão.

08. Não obstante, como ressaltado pela Procuradoria, conforme Parecer Nº 329/2024/AGENERSA/PROC (Doc. SEI [80126540](#)), a Concessionária cumpriu o determinado pela Instrução Normativa CODIR nº 73/2018, uma vez que encaminhou informação acerca da necessidade de inspeção periódica de gás e, ainda que a informação não tenha demonstrado clareza ou exatidão quanto ao prazo final para realização, não havia, de fato, essa previsão na referida Instrução Normativa.

09. Dessa forma, tal situação pode ensejar a aplicação de penalidade, mas à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ambos os princípios buscam uma relação de equivalência entre a medida adotada e o fim almejado. Esses princípios preceituam a harmonização da norma geral com o caso individual. No tocante à aplicação de penalidade, a punição deve ser equivalente ao ato delituoso.

10. Por todo o exposto e considerando que a Delegatária se comprometeu em aprimorar o texto do comunicado, entendo que a aplicação da penalidade de advertência é medida que se presta para o fim pedagógico que o caso requer, cujo intuito é inibir a repetição de condutas semelhantes em casos futuros.

11. Sendo assim, em observância aos pareceres técnico e jurídico, sugiro ao Conselho Diretor:

**(i)** Aplicar à CEG a penalidade de advertência, pela falta de cuidado demonstrada na comunicação com os usuários do serviço, nos termos do artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/1995 e artigo 4º da Lei 13.460/2017; Cláusula Quarta, §1º, item 4, bem como na Cláusula Dez, inciso IV e do Anexo II, Parte 1, Item 5 (*manter o público sistemática e corretamente informado das condições do sistema (..) e quaisquer ações de interesse do usuário*), todos do Contrato de Concessão; além dos artigo 16, inciso III e artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº 0001/2007;

**(ii)** Determinar que a Concessionária CEG disponibilize as informações aos usuários, de forma acessível ao entendimento, sempre de forma detalhada e de fácil compreensão;

**(iii)** Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos moldes da Instrução Normativa nº 0001/2007;

(iv) Determinar, à CEG, que demonstre o texto do atual comunicado em até 30 (trinta) dias, direcionado aos usuários, a respeito da inspeção periódica de gás, de forma a se constatar que foram implementadas as melhorias sinalizadas neste processo, a contar da publicação desta Deliberação;

(v) 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 compõem, via correio eletrônico.

***É como VOTO.***

**José Antonio Portela**  
Conselheiro Relator