

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4942 DE 06 DE AGOSTO DE 2025

Publicação no Diário Oficial (DOERJ) do dia 13 de agosto de 2025

**CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO PJDC Nº
1002/2024 – MPRJ Nº 2024.00712315.
INTERRUPÇÃO/FORNECIMENTO DE GÁS NA
LAGOA/RJ.**

**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-480002/006656/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento do artigo 2º, § 1º, da Lei Estadual nº 8.695/2019; da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e §3º, inciso III, do Contrato de Concessão, com base no inciso IV da Cláusula Dez do mesmo instrumento concessivo.

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do Auto de Infração correspondente, em consonância com o que dispõe a Instrução Normativa AGENERSA nº 01/2007.

Art. 3º. Determinar à SECEX a instauração de processo regulatório específico para que, em conjunto com as câmaras técnicas respectivas e as Concessionárias reguladas, elabore minuta de Instrução Normativa a ser posteriormente aprovada pelo Conselho Diretor, regulamentando os procedimentos a ser compulsoriamente adotados pelas entidades reguladas na interrupção de serviços públicos pelo inadimplemento dos usuários, em atenção à Lei Estadual nº 8.695/2019.

Art. 4º. Após, determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 06 de agosto de 2025

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Marcos Cipriano de Oliveira Mello

Conselheiro-Relator

José Antonio de Melo Portela Filho

Conselheiro

Gisele de Lima Pereira

Conselheira

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-480002/006656/2024

Data de Autuação: 29/07/2024

Concessionária: CEG

Assunto: Registro PJDC nº 1002/2024 – MPRJ nº 2024.00712315. Interrupção/fornecimento de gás na Lagoa/RJ.

Sessão Regulatória: 06/08/2025

102599549

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir do Registro PJDC nº 1002/2024 - protocolo MPRJ nº 2024/00712315 (80384657), expedida pela 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Núcleo Capital. O referido expediente versa sobre denúncia, perante o Sistema de Ouvidoria Geral do MPERJ, atinente à eventual interrupção do abastecimento de serviço de gás canalizado por falta de pagamento sem prévia notificação ao usuário, no logradouro localizado no bairro da Lagoa.
2. Em atenção, a Ouvidoria da AGENERSA registrou a Ocorrência nº 2024010745 (80384657) e remeteu o expediente à Concessionária Naturgy para conhecimento e manifestação acerca da reclamação. Em resposta, conforme Anexo SEI nº 80384694, datado de 05/08/2024, a Concessionária informou que não foi realizada a interrupção do fornecimento de gás do reclamante, bem como foi informado ao usuário a respeito da inadimplência e o risco de corte na fatura.
3. Sendo assim, a Delegatária destaca que foi oportunizado ao usuário que realizasse a quitação da fatura vencida no dia da visita técnica de corte. Além do que, foi constatado que o cliente recebeu por e-mail a referida fatura de 03/2024 no dia 25/03/2024.
4. Em prosseguimento à análise, a Câmara Técnica de Energia (CAENE) elaborou o Parecer nº 75 (80395968), por meio do qual informa que o aviso de corte, referente à fatura de março de 2024, com vencimento em 05 de maio de 2024, foi efetivado na conta de maio de 2024, conforme demonstrado na figura supra. Ademais, o próprio consumidor confirmou a inexistência de interrupção no fornecimento de gás, fato este corroborado pelas comunicações trocadas entre o usuário e a ouvidoria desta Agência.
5. Dessarte, o aludido parecer conclui que a CEG descumpriu com as normativas pertinentes, considerando o entendimento já exarado pela Procuradoria no Parecer (79208293), constante no processo regulatório [SEI-480002/004757/2024](#). Que em síntese, informa que a Concessionária tem o dever de efetuar a notificação de interrupção do fornecimento do serviço ao usuário por meio telefônico ou correspondência, com a antecedência mínima de 48 horas.

6. A Procuradoria Geral da AGENERSA, instada a se manifestar nos autos, exarou o Parecer nº 538/2024/AGENERSA/PROC (86933834). Neste, ratifica o Parecer da CAENE, bem como reforça o entendimento com os Precedentes do STJ e do TJRJ, como segue abaixo:

“...O corte no fornecimento de energia elétrica por atraso no pagamento da fatura somente é possível após prévia comunicação formal do consumidor, não podendo ser considerada como notificação a mensagem genérica constante nas faturas no sentido de que a conta vencida e não paga está sujeita à suspensão de fornecimento do serviço... Sentença que se reforma. Recurso provido (Apelação nº 0033643-14.2018.8.19.0001 - Des. Relator CARLOS EDUARDO MOREIRA DA SILVA – Julgamento: 30/04/2019 – VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL - TJRJ).”

7. Por fim, conclui que a Delegatária descumpriu com as normativas aplicáveis ao caso, notadamente a Cláusula 4ª – Obrigações da Concessionária do Contrato de Concessão e o Art. 2º da Lei Estadual nº 8.695/2019. Pois, a conduta da Companhia ficou em descompasso com o ordenamento jurídico e ausência de justificativa razoável para a má prestação do serviço.

8. Em sequência, o presente feito foi distribuído a esta Relatoria por força da Decisão proferida pelo Conselho Diretor na 30ª Reunião Interna de 2024. Em face disso, foram solicitadas as razões finais à Delegatária (90997692), em observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

9. Em suas alegações finais, apresentadas por meio do Ofício GREG 0175/75 (91453998), a Concessionária pugna, em síntese, pelo encerramento do feito. Para tanto, fundamenta seu pleito na alegada regularidade das ações empreendidas, as quais consistiram no aviso de inadimplemento e do corte incluído na fatura do usuário, na oferta de regularização do débito no momento da visita técnica, e, por fim, na ausência interrupção do fornecimento de gás.

É o relatório.

Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro Relator

VOTO

Processo nº: SEI-480002/006656/2024

Data de Autuação: 29/07/2024

Concessionária: CEG

Assunto: Registro PJDC nº 1002/2024 – MPRJ nº 2024.00712315. Interrupção/fornecimento de gás na Lagoa/RJ.

Sessão Regulatória: 06/08/2025.

106302345

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir do recebimento de expediente proveniente da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) – Núcleo Capital, dando conta de alegada falta de notificação prévia à execução de suspensão do fornecimento de gás pela Concessionária CEG, a qual seria motivada pelo inadimplemento do reclamante.
2. Em atenção a essa reclamação, a Ouvidoria da AGENERSA registrou a Ocorrência nº 2024010745, tendo os autos sido devidamente instruídos, contando com as manifestações da Câmara Técnica de Energia (“CAENE”), da Procuradoria Geral da AGENERSA e da própria Concessionária que, ao longo da marcha processual, teve oportunidade de apresentar as razões de fato e de direito que demonstrariam a higidez de sua conduta.
3. Apenas para breve contextualização, destaca-se que em sua manifestação à Ouvidoria da AGENERSA, o reclamante informou que na data em que recebera visita técnica para a suspensão do fornecimento de gás em seu imóvel, em 16/07/2024, fora ele informado sobre o inadimplemento da fatura do mês de março de 2024, provavelmente por alguma falha sistêmica na programação de pagamento da fatura, como arguiu, motivo pelo qual procedeu imediatamente a quitação do débito, impedindo o corte.
4. Por sua vez, a Companhia, em sua defesa, destacou que notificou o usuário acerca da possibilidade de suspensão do serviço, tendo incluído o aviso de corte no corpo da fatura de maio/2024, outorgando o prazo de sete dias para a regularização do débito. Outrossim, a Concessionária asseverou que o reclamante recebeu a fatura por meio eletrônico e que, por ocasião da visita técnica para a efetivação da suspensão, foi facultado a regularização do débito pendente.
5. No contexto em tela, constata-se que tanto a CAENE quanto a Procuradoria convergiram ao atestar o descumprimento das obrigações legais concernentes à adequada prestação dos serviços por parte da Concessionária. Ambos os órgãos, por meio de seus respectivos Pareceres Técnicos, concluíram de maneira unívoca que compete à Delegatária efetuar a notificação de interrupção dos serviços públicos ao usuário de forma específica e individualizada, refutando os avisos genéricos inseridos nas faturas.

6. Dessarte, o entendimento jurídico subjacente encontra fundamento no disposto no § 1º, do artigo 2º, da Lei Estadual nº 8.695/2019.

7. Esse dispositivo legal demonstra que a intenção do legislador fluminense foi a de aperfeiçoar o mecanismo de comunicação prévia e adequada ao corte, possibilitando ao usuário a regularização do débito ou a adoção de medidas ante a iminente interrupção do serviço público. Nesse sentido, compulsando os autos processuais, verificou-se uma deficiência na comunicação perpetrada pela CEG, em inobservância à legislação vigente.

8. Portanto, a falha reside, entre outros pontos, na ausência de indicação precisa da data em que seria realizada a interrupção, bem como na inobservância do prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência para a comunicação.

9. Nesse ponto, não se pode olvidar que o papel do regulador, em sua função fiscalizadora e normativa, não é o de usurpar o papel do legislador, mas o de fazer cumprir as determinações legais, de maneira que, existindo legislação específica sobre o procedimento de corte no Estado do Rio de Janeiro, é dever da Concessionária observá-la em sua integralidade, conforme dispõe a Cláusula Quarta, § 1º, item 11, do Contrato de Concessão.

10. Por esse motivo, em que pese os posicionamentos colacionados nas Razões Finais sobre como o Superior Tribunal de Justiça e a Agência Nacional de Energia Elétrica (“ANEEL”) têm entendido em relação ao corte no setor elétrico, bem como a disposição da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (“ARSESP”), a inobservância da especificidade aqui legislada faz com que a Delegatária incorra em descumprimento contratual, estando, pois, sujeita à aplicação de penalidade.

11. Sendo assim, considerando que a sanção administrativa, além de seu caráter punitivo, possui uma função pedagógica, na medida em que visa dissuadir a reiteração de condutas semelhantes no futuro, e diante das peculiaridades do presente caso, entendo que a aplicação de ADVERTÊNCIA guarda proporcionalidade e preserva a integridade do caráter pedagógico das sanções aplicadas por esta Agência.

12. Por outro lado, no fito de se aperfeiçoar a atividade regulatória e se regulamentar Lei Estadual nº 8.695/2019, sugere-se a realização de estudo técnico por esta Agência Reguladora, com o objetivo de uniformizar os procedimentos concernentes à sistemática de interrupção do fornecimento de serviço em todas as Concessionárias sob sua égide, uma vez que a Lei Estadual nº 8.695/2019 expressamente cita, além dos serviços de gás, o de abastecimento de água.

13. Por todo o exposto, em sintonia com as manifestações técnica e jurídica juntadas ao longo da instrução, sugiro ao Conselho Diretor:

I. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento do artigo 2º, § 1º, da Lei Estadual nº 8.695/2019; da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e §3º, inciso III, do Contrato de Concessão, com base no inciso IV da Cláusula Dez do mesmo instrumento concessivo;

II. Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE e a CAPET, que proceda à lavratura do Auto de Infração correspondente, em

consonância com o que dispõe a Instrução Normativa AGENERSA nº 01/2007;

III. Determinar à SECEX a instauração de processo regulatório específico para que, em conjunto com as câmaras técnicas respectivas e as Concessionárias reguladas, elabore minuta de Instrução Normativa a ser posteriormente aprovada pelo Conselho Diretor, regulamentando os procedimentos a ser compulsoriamente adotado pelas entidades reguladas na interrupção de serviços públicos pelo inadimplemento dos usuários, em atenção à Lei Estadual nº 8.695/2019; e

IV. Após, determinar o encerramento e arquivamento do feito.

É como VOTO.

Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro Relator