



Processo nº: E-12/003.200/2013
Data de autuação: 14/03/2013
Regulada: CEG e CEG Rio
Assunto: Instalação de postos de atendimento aos usuários em cada município da área de concessão. Lei Estadual nº 3878/2002.
Sessão Regulatória: 28/05/2025

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em cumprimento ao art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 1468/2013 para análise dos critérios de abertura de postos de atendimento aos usuários em cada município da área de concessão, nos termos da Lei Estadual nº 3878/2002.

Ao longo do feito, tendo seguido a correta instrução processual, foram editadas as seguintes Deliberações:

- Deliberação AGENERSA nº 1.940/2014¹ - determinou a aplicação da penalidade de multa às Reguladas, pela ausência de postos de atendimento em alguns municípios da concessão e estabeleceu o prazo de 30 dias, para a apresentação dos critérios para a instalação dos postos de atendimento, conforme determina a Lei 3878/2002;
- Deliberação AGENERSA nº 2.174/2014² - Conheceu o Recurso interposto pelas Concessionárias, mas negou-lhe provimento, mantendo a íntegra da Deliberação AGENERSA nº 1.940/2014;
- Deliberação AGENERSA nº 3.001/2016³ - Por autotutela, anulou a Deliberação AGENERSA nº 1.940/2014 e aplicou, individualmente, para cada Concessionária, a penalidade de multa pela ausência de postos de atendimento em alguns municípios e alterou o prazo de 30 para 180 dias, para o cumprimento do *“disposto na Lei nº 3878/2002, no sentido de manterem escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios”*.



- Deliberação AGENERSA n° 3.559/2018⁴ - Revogou o prazo estabelecido na Deliberação anterior, mantendo os demais dispositivos; determinou o apensamento do presente feito ao processo da 4ª Revisão Quinquenal de Tarifas da CEG e CEG Rio e recomendou que as Concessionárias, juntamente com o Ministério Público, a Defensoria Pública e a AGENERSA formalizassem um TAC para proporcionar a implantação de postos físicos e móveis, possibilitando o atendimento aos usuários da forma mais adequada e econômica possível, em cumprimento à Lei Estadual n.º 3.878/2002

Diante disso, em 15 de outubro de 2019, foi celebrado um Termo de Ajustamento de Conduta⁵ entre o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, a Defensoria Pública e a AGENERSA, através do qual esta Reguladora se comprometeu a editar uma nova Instrução Normativa, regulamentando a Lei Estadual n° 3.878/2002, e exigindo que as Concessionárias mantivessem postos fixos ou móveis de atendimento presencial em todos os municípios onde atuam. O TAC também estabeleceu algumas premissas que deveriam ser tratadas na referida normativa, tais como os dias e horários de atendimento e a criação de um canal específico para reclamações junto à AGENERSA, com mecanismos próprios para controle, fiscalização e sanção das empresas fiscalizadas.

Posteriormente, o Ministério Público instaurou o Inquérito Civil PJDC n° 500/2019⁶ para análise do cumprimento dos compromissos firmados no TAC. Ante o atendimento das exigências regulatórias contidas do Termo, no entanto, o IC foi devidamente arquivado⁷, uma vez que já não se vislumbrava haver interesse no prosseguimento do feito.

O presente processo foi, então, distribuído à minha relatoria⁸, conforme Resolução AGENERSA CODIR n° 757/2021.

Em seu Parecer, a CAENE⁹ pontuou que a Lei Estadual n° 3.878/2002, a qual competia a normativa regulatória se adequar, foi revogada pela nova Lei 9.018/2020 que trata do mesmo assunto. Diante disso a Câmara Técnica sugeriu que fosse analisado se os dispositivos da Normativa desta Reguladora encontram-se “*em consonância ou não com a nova Lei*”.



Instada a se manifestar, a Ouvidoria¹⁰ esclareceu que "*em consonância com a Lei Estadual nº 9.018/2020, que dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das empresas concessionárias de serviços públicos essenciais e de outras providências, revogando a Lei nº 3.878/2002, parte integrante do objeto do presente processo, foi criada a Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 85 de 22 de dezembro 2020, alterada pela Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 89 de 22 de março 2021, para cumprimento da lei supracitada.*

No entanto, no dia 28/06/2023 foi publicado a nova Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 103 de 23 de junho de 2023, no seu Capítulo IV que dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das Concessionárias de serviços públicos essenciais, em atenção à Lei Estadual nº 9.018/2020 e revogando-se as Instruções Normativas nºs 85 e 89.

Desta forma, esta Ouvidoria esclarece que a Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 103 de 23 de junho de 2023 encontra-se em conformidade com a nova Lei."

Em vista disso, a Procuradoria¹¹ sugeriu o arquivamento do feito, vez que "*cumpridas as exigências arroladas no TAC e não há outras providências para serem adotadas*".

Por fim, a Regulada foi instada a apresentar suas Razões Finais por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 111/2024¹², ao que a Concessionária respondeu¹³ concordando com o encerramento do feito sem penalidades.

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro-Relator

¹ Doc SEI nº 48510836 – Fls. 97

² Doc SEI nº 48511312 – Fls. 162

³ Doc SEI nº 48512161 – Fls. 351-352



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

⁴ Doc SEI nº 48512314 – Fls. 458-459

⁵ Doc SEI nº 48512330 e 48512475 – Fls. 486-489

⁶ Doc SEI nº 48512553 – Fls. 501

⁷ Doc SEI nº 48512989 – Fls. 509

⁸ Doc SEI nº 48512620 – Fls. 524

⁹ Doc SEI nº 50628683

¹⁰ Doc SEI nº 58747725

¹¹ Doc SEI nº 79140674

¹² Doc SEI nº 84532518

¹³ Doc SEI nº 84745962