



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.449/2012
Data de autuação: 02/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria. Vazamento de gás.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 280/12, tendo em vista a Comunicação Interna da Ouvidoria nº 127/2012 que solicita orientações de como proceder em relação à Ocorrência nº 531405 aberta para tratar de reclamação feita pelo Sr. Marcio de Azevedo Beranger sobre divergências entre laudos de apuração de vazamento em sua residência no bairro Ingá no Município de Niterói.

O cliente informou que, em 12/07/2012, sentiu cheiro de gás em seu imóvel e entrou em contato com a Concessionária. Esta enviou equipe ao local que, ao chegar, não encontrou ninguém em casa. Por isso, o técnico lacrou o gás e retirou uma peça do medidor. Ao chegar em casa, o cliente foi informado de que não havia sido deixado qualquer laudo, mas, apenas, um cartão com o telefone da empresa GNS. O vazamento de 6 Litros/Hora identificado foi comunicado pela Central de atendimento e confirmado por e-mail.

Em 20/07/2012, no 1º atendimento feito pela empresa GNS, foi detectado vazamento em vazão menor que 1 Hora/Litro e fornecido um orçamento de R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais) para aplicação de resina na tubulação.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 27/07/2012, no 2º atendimento da GNS, foi detectado o mesmo vazamento e fornecido o mesmo orçamento. Verificaram, ainda, que não existia vazamento no fogão e, mesmo sendo solicitado, tal informação não foi incluída no laudo.

Em 28/07/2012, houve uma visita do Sr. Felipe Viana Simão, da equipe de atendimento especial da CEG que forneceu laudo indicando não haver vazamento na tubulação, nem no fogão e foi efetuada a religação do gás.

A Concessionária CEG informa, à Ouvidoria em 02/08/2012, que *"de acordo com o setor de emergência da empresa, no dia 12/07/2012, (...) foi detectado escapamento na ramificação interna, maior que 5 Litros/Hora e por medidas de segurança, o fornecimento foi interrompido. (...) O cliente estava ausente. (...) A equipe ao chegar ao local realiza teste de PI (cabine de medidores), não entrando na residência. Salientamos que a empresa GNS informou: que no dia 17/07/2012, data do agendamento da visita de revisão preventiva anual, não foi possível proceder com o atendimento, em função do reagendamento para o dia 18/07/2012, solicitado pelo Sr. Marcio. No dia agendado (18/07/2012), novamente não foi possível a realização do serviço, pois o Sr. Marcio reagendou para o dia 25/07/2012. Porém, no dia 20/07/2012, a equipe retornou ao imóvel e foi realizada a Visita de Revisão Preventiva Anual e identificadas as seguintes exigências: insuficiência de ventilação permanente superior e inferior. No ato do atendimento, foi deixado orçamento para ventilação permanente superior R\$ 65,00 + ventilação permanente inferior R\$ 85,00 + aplicação de resina até o 3º piso R\$ 680,00. Orçamento não aprovado. Ressaltamos que no dia 28/07/2012, foi realizada Visita de Exame de Medidor, tubulação e pontos de consumo, conforme dados abaixo e não detectamos nenhuma anomalia: ramificação sem escapamento; sem escapamento em outras conexões; aparelhos existentes - fogão Bosch 4 queimadores + forno; residem 3 pessoas; medidor funciona corretamente. Aproveitamos para esclarecer que no ato do atendimento da Visita de Exame de Medidor, o fornecimento foi restabelecido."*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Na Reunião Interna realizada em 08 de agosto de 2012, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Às fls. 12/18, a Concessionária reitera as informações contidas nos autos, adicionando laudos e telas do sistema da CEG.

Parecer da CAENE, às fls. 19/20, concluindo que o cliente ficou aproximadamente 16 dias sem o fornecimento de gás, sem justificativa, pois sua ramificação interna se encontrava estanque. Assim, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão.

Manifestação da Concessionária, às fls. 23/25, discordando da Câmara Técnica uma vez que, quando realizado o teste de estanqueidade, a equipe de emergência apenas verifica o trecho que vai até o medidor e não as instalações internas do cliente e que o vazamento de 6 litros/hora pode ter sido constatado pelo cliente ter deixado algum aparelho de gás com registro aberto.

Quanto ao teste realizado pela empresa GNS, alega que não possui nenhuma ingerência já que se trata de empresa particular, contratada por livre escolha do cliente.

Salientou que, no momento da *"realização do teste pela equipe de emergência, foram verificadas, inclusive, as instalações internas do cliente que estando com os registros dos aparelhos a gás fechados, não apresentaram nenhum tipo de vazamento, o que justificou o restabelecimento de seu fornecimento. (...) A equipe de emergência atuou com base no princípio da segurança ao lacrar o medidor, tendo em vista que, naquele momento, foi encontrado vazamento que colocava em risco a segurança do cliente e dos demais condôminos inclusive porque a denúncia que motivou a ida da emergência relatava a existência de forte cheiro de gás, o que é um forte indício de que a equipe agiu corretamente."* Citou entendimento o Ilmo. Conselheiro Roosevelt Brasil, proferido nos autos do processo E-12/020.544/2011 e requereu o



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

acolhimento de seus argumentos com o arquivamento do presente processo, sem aplicação de qualquer sanção.

Autos encaminhados à Procuradoria desta agência que os remeteu à CAENE para apreciação da manifestação mencionada anteriormente.

Em seu novo parecer, a Câmara Técnica de Energia relata que "(...)3. A CEG afirma que a Equipe de Emergência não verifica as instalações internas do cliente, mas somente o trecho que vai até o medidor e cita como possível causa da constatação do vazamento que, no momento que a Emergência foi ao local para fazer o teste de estanqueidade, o cliente poderia estar com algum aparelho de gás com registro aberto. Levando em consideração o exposto no item 3, tendo a Concessionária cogitado essa possibilidade, a mesma demorou 8 dias para fazer o novo teste de estanqueidade (realizado no dia 20/07/2012), o qual constatou um vazamento de 1L/h e demorou mais 8 dias para realizar o último teste o qual não apresentou vazamento nas ramificações internas do cliente. E não é a primeira vez que acontece caso de divergências de valores dos testes de estanqueidade, quando na verdade as ramificações dos clientes se apresentam estanques..." Ao final, manteve o parecer anterior.

A Concessionária enviou os laudos de visitas realizadas no imóvel do cliente do dia 12/07/2012 a 28/07/2012 com informações fornecidas pela Empresa GNS. Às fls. 33/34, esclareceu que o cliente foi atendido por uma empresa particular, integrante do Grupo Gas Natural Fenosa, que oferece serviços gerais relacionados à manutenção, instalação, reparos e realização de projetos para equipamentos de gás, além de comercialização de aquecedores e que aliena os respectivos créditos à Companhia distribuidora de gás que efetua a cobrança por meio da conta. Ressaltou que não participa da relação comercial em análise e que apenas faz a intermediação de pagamentos em prol da comodidade e conforto do cliente e da prestadora. Ao final, concluiu pela impossibilidade de atuação desta Agência no que se refere a eventuais falhas na prestação de serviço pela GNS.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Nova manifestação da Câmara Técnica, mantendo os pareceres anteriores, adicionando o descumprimento da Cláusula 4ª, §1º, item 13 do Contrato de Concessão.

Parecer da Procuradoria desta Agência, às fls. 41/44 que relata o seguinte entendimento: *"quando não se tratar das hipóteses de excludentes de responsabilidade definidas pelo §3º, art. 14 do CDC, a Concessionária CEG é responsável pela inadequada prestação de serviços públicos prestados pela empresa GNS (Gás Natural Serviços) ou qualquer outra empresa que preste igualmente tais serviços em regime de parceria preposição, terceirização e afins."*

Em razões finais, a Concessionária reitera a informação de que não possui ingerência sobre o teste realizado pela empresa GNS, por se tratar de empresa particular, regida pelo regime jurídico de direito privado. Ressaltou que sua equipe trabalha sempre com base no princípio da segurança, por isso lacrou o medidor e requereu o acolhimento de seus argumentos para que seja determinado o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade, uma vez que restou comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades.

É o relatório.



Luigi Troisi
Conselheiro Relator

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.449/2012
Data de autuação: 02/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria. Vazamento de gás.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

VOTO

O presente processo foi aberto tendo em vista a Ocorrência nº 531405 aberta para tratar de reclamação feita pelo Sr. Marcio de Azevedo Beranger sobre divergências entre laudos de apuração de vazamento em sua residência.

A seguir, farei breve histórico dos fatos. O cliente informou que, em 12/07/2012, sentiu cheiro de gás em seu imóvel e entrou em contato com a Concessionária. Esta enviou equipe ao local, porém não havia ninguém no imóvel. Por isso, o técnico lacrou o gás e retirou uma peça do medidor. Ao chegar em casa, o cliente foi informado do fato, bem como de que não havia sido deixado qualquer laudo mas, apenas, um cartão com o telefone da empresa GNS. O vazamento identificado foi **maior que 5 Litros/Hora**.

Em 20/07/2012 e 27/07/2012, o cliente informa que foram feitos atendimentos pela empresa GNS, onde detectou-se vazamento em vazão **menor que 1Hora/Litro** e fornecido o seguinte orçamento: R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais) para aplicação de resina na tubulação até o 3º piso, R\$ 65,00 para ventilação permanente superior e R\$ 85,00 para ventilação permanente inferior, totalizando R\$ 830,00. Ressalto que os valores não foram aprovados pelo Sr. Marcio.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 28/07/2012 por solicitação do cliente, houve uma visita da equipe de atendimento especial da CEG que forneceu laudo indicando **não haver vazamento** na tubulação, nem no fogão e foi efetuada a religação do gás.

Primeiramente, ressalto que o serviço de detecção e eliminação de vazamento encontra-se previsto no rol dos serviços opcionais (condicionados à aceitação do consumidor) no Anexo II do Contrato de Concessão, Parte 2, Item 13- B, sendo o prazo de 48 horas. Conforme já decidido e pacificado por este Conselho Diretor, a opção refere-se ao usuário e não à Concessionária. Para esta é obrigatório se o usuário optar que a mesma realize.

Agora, passo à análise do caso. O cliente, ao sentir cheiro forte de gás, ligou para a Concessionária a fim de que fosse verificada a existência de vazamento. Diligentemente, a Concessionária enviou equipe ao local que, por não haver ninguém presente no imóvel, lacrou o medidor já que este indicava consumo. Tal conduta reflete a preocupação e observância ao Princípio da Segurança¹. Ocorre que a visita seguinte para verificação somente foi realizada 8 dias depois, em 20/07/2012, e pela Empresa GNS uma vez que, na primeira visita, foi deixado pela equipe cartão com os contatos da empresa de acordo com o que foi relatado pelo cliente.

A Empresa Gás Natural Serviços, integrante do mesmo grupo econômico que a Concessionária CEG, também identificou vazamento, todavia, em proporções inferiores ao da primeira visita e ofereceu o serviço de aplicação de resina e outros, que para tanto, o cliente deveria pagar a quantia de R\$ 830,00.

¹ Cláusula Primeira - Objeto do contrato

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

§3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo os princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em razão de sua discordância, o cliente contatou novamente a CEG que compareceu ao local e, após verificação, concluiu pela inexistência de vazamento.

É possível que, ao sair de casa, o cliente tenha deixado o piloto do aquecedor ligado, por exemplo, o que justificaria a detecção de vazamento em proporção maior que 5L/H. Entretanto o que me causa estranheza é o fato de a CEG não ter agendado seu retorno para o dia seguinte e, segundo relato do usuário, ter deixado um cartão com os dados da GNS. Também o fato da GNS ter verificado vazamento e apresentado orçamento de R\$ 830,00, este não aprovado pelo cliente. Assim, por não ter se conformado, o cliente solicitou nova visita da Concessionária que constatou não haver vazamento, frise-se, sem a realização de qualquer intervenção. Nesta ocasião, o gás foi religado e findo o período de 16 dias sem o fornecimento de gás para o usuário.

O que pude concluir foi que o contato realizado pelo cliente com a GNS se deu por indicação da Concessionária ao deixar o cartão da referida empresa no local da verificação, de acordo com os relatos existentes nos autos. Porém, essa relação entre as duas empresas está sendo analisada nos autos do processo E-12/020.327/2012 de relatoria do Ilustre Conselheiro Presidente José Bismarck. Assim, entendo que deve ser remetida cópia do presente aquele tendo em vista seu objeto.

Contudo, não posso deixar de apurar a responsabilidade da Concessionária no caso ora em análise. Em sua primeira visita, em 12/07/2012, a CEG demonstrou sua conduta diligente ao lacrar o medidor, diante da suspeita de vazamento, já que aquele indicava consumo quando não havia ninguém no imóvel no momento. Ocorre que não basta analisar o medidor. Deve-se verificar as demais instalações e se os registros estão fechados. Assim, a Delegatária deveria ter retornado ao imóvel no dia seguinte e não 16 dias depois, quando o fornecimento foi restabelecido, o que reflete o seu desinteresse em apurar os fatos. Por esta razão, filio-me aos pareceres da Câmara Técnica de Energia e da Procuradora desta Agência no sentido de que a conduta da Concessionária caracteriza descumprimento contratual.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

O Contrato de Concessão², assim como a Lei 8987/95³ que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, determinam que a atividade regulada pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários o que no caso não foi observado pela Concessionária. O cliente ficou 16 dias sem gás, sendo que não havia vazamento, conforme informado pela própria CEG ao cliente e nos documentos anexados ao presente processo. Por esta razão, entendo ser cabível a aplicação de penalidade diante do comprovado descumprimento contratual.

Ressalto, ainda, que a Ocorrência foi enviada pela Ouvidoria da AGENERSA primeiramente em 25/07/2012 e, novamente, em 30/07/2012. A Concessionária apenas respondeu em 02/08/2012 o que caracteriza descumprimento ao prazo estabelecido no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011⁴. Por esta razão, entendo pela aplicação de penalidade.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e

² Cláusula Quarta - Obrigações da Concessionária

A Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

³ Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

⁴ Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- 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 CODIR nº 001/2007⁵, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.
- Determinar que seja remetida cópia do presente ao processo E-12/020.327/2012 que trata da análise da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

⁵ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1533**DE 25 DE MARÇO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria.
Vazamento de gás.**

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-12/020.449/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 B - detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, todos do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR 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 CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

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

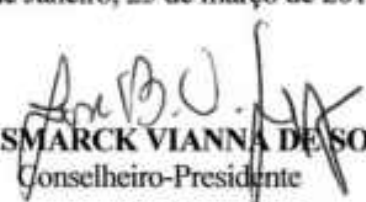


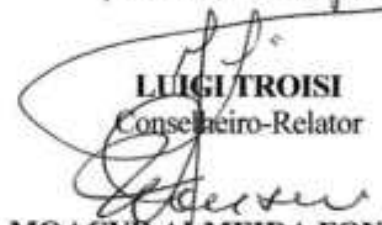
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

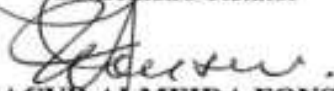
Art. 5º - Determinar que seja remetida cópia do presente ao processo E-12/020.327/2012 que trata da análise da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS.

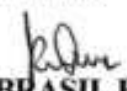
Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro