



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-12/020.467/2012
Autuação: 06/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás. Vazamento na tubulação do Condomínio/fornecimento cortado. Ocorrência 526611.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013.

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 293, de 06/08/12, em razão do voto de vista da então Conselheira Darcilia Leite de 26/07/12 (Processo E-12/020.365/2011), por meio do qual solicitou abertura de processo regulatório específico para tratar da ocorrência nº 526611, visando com isso tratar a reclamação da Srª Lucy Maria Araujo da Silva, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Segundo consta no histórico de atendimento juntado aos autos: "(...) 22/11/2011 - *Cliente reclama da Ceg, está há 1 ano com cheiro forte de gás em seu apartamento. Houve troca do aquecedor, mas o problema permaneceu e foi constatado pelo técnico da CIA que o problema é na tubulação do Condomínio. Relata que seu relógio foi lacrado ontem (21/11/2011) e aguarda a visita amanhã (23/11/2011) da Empresa GNS, sendo que hoje foi informada de que poderá contratar o serviço de outra empresa, porém a GNS deverá verificar se o serviço está de acordo com a CIA. Ressalta que o atendimento da CIA e GNS é de péssima qualidade (com grosseria, estupidez e falta de conhecimento)*".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 504 de 10/08/2012, comunicou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora.



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. 11/13, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1710/2012, de 06/09/12, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 199/12, esclarecendo em seu histórico que:

"(...) Informamos que, de acordo com o setor responsável, a emergência realizou, em 21/11/11, teste na ramificação interna do imóvel e detectou escapamento. Na ocasião, o fornecimento foi fechado por medida de segurança. Ressaltamos que, de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais), "as instalações internas (do medidor até os pontos de consumo) são de responsabilidade do cliente providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação". Esclarecemos que a GNS é uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente: o cliente foi atendido pela empresa GNS, no dia 23/11. Nessa data, foi deixado orçamento para aplicação de resina, mas o cliente não aprovou. Acrescentamos que o cliente deverá entrar em contato com empresa especializada no ramo para sanar o escapamento e após solicitar o serviço da CEG de religação por inexistência de escapamento, sem custo.

Consta no documento enviado pela Concessionária que "(...) **Obs.:** Cliente executou serviço com outra empresa particular e em 12/12/2011 foi realizado o serviço de religação por inexistência de escapamento, solicitado pelo cliente, quando o fornecimento foi liberado".

Às fls.14, a Câmara Técnica desta Agência ofereceu seu parecer, informando que "(...) A Ocorrência 5266/11 trata de vazamento detectado por equipe da Concessionária CEG, com o consequente lacre do medidor. Foi recomendada a aplicação de resina como forma de deter o vazamento. A cliente não quis fazer o serviço com a GNS, recomendada pela CEG, e o fez com outra empresa".

Acrescenta a CAENE que "(...) O contato não foi feito com a cliente pessoalmente, pois a mesma é comissária de bordo e viaja constantemente. Sua tia informou que após a conclusão do serviço, foi solicitado a CEG a normalização do abastecimento.(...) Não soube precisar fatos ou dados que apontassem para o não cumprimento de algum dos serviços obrigatórios. Solicitou que, face ao tempo decorrido "deixasse isso quieto".

Por fim, a CAENE encaminhou o presente processo para Ouvidoria se pronuncie sobre os prazos dos atendimentos prestados pela Concessionária ao cliente e a própria Ouvidoria.

A Ouvidoria desta Agência, em seu despacho de fls.06, esclarece que "(...) Cabe registrar que a resposta dada pela CEG não foi enviada ao cliente, mas encaminhada diretamente à Ouvidoria da AGENERSA. (...) A reclamação do cliente foi registrada no sistema desta Ouvidoria em 22/11/2011 e respondida pela CEG em 30/11/2011, dentro do prazo estabelecido pela Instrução normativa CODIR nº 19, de 16 de maio de 2011".



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-12/020.467 / 2012
Data 06/08/12 Fls.: 25
Rubrica: *Reunou*

A Câmara Técnica desta Agência ofereceu seu parecer, informando que "(...) *Conforme pareceres de folhas 14 e 15, não foi possível apurar descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG, tanto no atendimento ao cliente quanto ao atendimento a Ouvidoria da AGENERSA*". Por fim, a CAENE encaminhou o presente processo para Procuradoria para a devida apreciação .

Às fls. 17/18, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer informando que "(...) *Trata-se de processo instaurado para apurar as causas e eventual responsabilidade da concessionária CEG em relação a um vazamento detectado, com o consequente lacre do medidor*". Registra que "(...) *No caso em voga, não é possível precisar o acontecimento de fatos ou dados que apontassem para o descumprimento de alguns serviços obrigatórios, além da resposta da CEG à Ouvidoria em relação à reclamação da cliente ter sido efetuada dentro do prazo, conforme despacho da Ouvidoria de fl.15*".

Finaliza a Procuradoria concluindo que "(...) *não há responsabilidade da concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do contrato de concessão*" e "(...) *com base na manifestação da CAENE e da Ouvidoria, esta procuradoria opina pelo arquivamento do presente processo*".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 153/12, em 28/11/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 06/12/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, corroborando com os pareceres da CAENE, Ouvidoria e Procuradoria desta Agência, no sentido de que não houve descumprimento do Contrato de Concessão e requer que seja o presente processo arquivado, sem aplicação de qualquer sanção.

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

Processo nº.: E-12/020.467/2012
Autuação: 06/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás. Vazamento na tubulação do Condomínio/fornecimento cortado. Ocorrência 526611.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013.

VOTO

Trata-se de processo iniciado em razão do voto de vista da então Conselheira Darcilia Leite de 26/07/12 (Processo E-12/020.365/2011), por meio do qual solicitou abertura de um regulatório específico, visando com isso analisar a reclamação da Srª Lucy Maria Araujo da Silva, ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob nº 526611.

Conforme síntese do histórico de atendimento, de 22/11/2011, a cliente reclama da Concessionária, pois está há aproximadamente 1 (um) ano com cheiro forte de gás em seu apartamento.

Acrescenta que houve troca do aquecedor, mas o problema permaneceu e foi constatado pelo técnico da Concessionária que o problema é na tubulação do Condomínio. Relata que seu relógio foi lacrado (21/11/2011) e aguarda a visita (23/11/2011) da Empresa GNS, sendo que no dia da reclamação foi informada de que poderá contratar o serviço de outra empresa. Ressalta que o atendimento da Concessionária e da empresa GNS é de péssima qualidade *"com grosseria, estupidez e falta de conhecimento"*.

No histórico juntado pela Concessionária, a pedido da CAENE, em síntese, a CEG esclareceu que a emergência da Companhia realizou, em 21/11/11, teste na ramificação interna do imóvel e detectou escapamento; na ocasião, o fornecimento foi fechado por medida de segurança.

Ressalta, também, como em outros processos, que a GNS é uma empresa privada e independente e, segundo informações colhidas com ela, o cliente foi atendido no dia 23/11/11, tendo deixado orçamento para aplicação de resina, mas não foi aprovado. Acrescenta que o cliente foi orientado a entrar em contato com uma empresa especializada no ramo para sanar o escapamento e, após solicitar o serviço da CEG de religação por inexistência de escapamento, sem custo.

Em seu parecer, a Câmara Técnica de Energia, informou que não conseguiu contato direto com a Reclamante, mas sim com sua tia, que esclareceu a conclusão do serviço e, a normalização do abastecimento, não sabendo precisar fatos e dados apontados para o não cumprimento de algum serviço obrigatório e, por fim, manifestou, face ao tempo, desinteresse em prosseguir com o reclamo.



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

Diante das informações colhidas e documentos carreados aos autos, a CAENE afirmou que não foi possível apurar descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG, tanto no atendimento ao cliente quanto ao atendimento à Ouvidoria da AGENERSA e, neste mesmo sentido, se posicionou a Procuradoria.

Pelo exposto e, na mesma sintonia dos pareceres dos órgãos técnicos desta Casa, entendo não ter havido infração contratual nos presentes autos e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

- Considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao presente processo.

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-12/020.467/2012

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 233/06/08/12 Fls.: 28
DE 25 DE MARÇO DE 2013. Rubrica: *Reu*

**CONCESSIONÁRIA CEG
OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA - INSTALAÇÃO DE GÁS. VAZAMENTO NA
TUBULAÇÃO DO CONDOMÍNIO/FORNECIMENTO
CORTADO. OCORRÊNCIA 526611.**

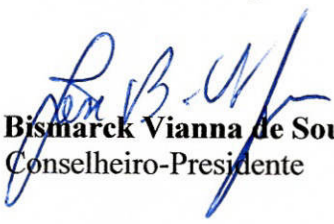
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.467/2012, por unanimidade,

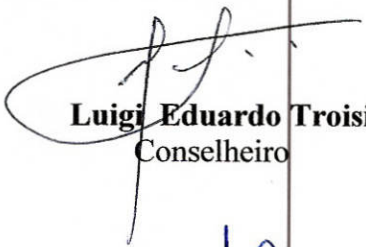
DELIBERA:

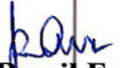
Art.1º - Considerar que a Concessionária encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao presente processo.

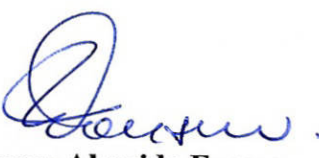
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro