



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.466/2012
Autuação:	06/08/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de equipamento/vistoria. Ocorrência 523285.
Sessão Regulatória:	25 de março de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado tendo em vista a ocorrência nº. 523285¹, iniciada na Ouvidoria da AGENERSA.

¹ Histórico	Programa
Situação	Assunto
	Tipo
Data/hora	Usuário
0000523285-3	CEG
Resposta	Equipamento
25/07/2011-18:39	agmclara
informamos que a CEG não dispõe do serviço de venda de equipamento e a cliente contratou a GNS para a compra e instalação do aparelho. De acordo com a empresa responsável, GNS, o aparelho foi instalado em 15/7. EM CONTATO COM ESTE CLIENTE, FOMOS INFORMADOS DE QUE JÁ ESTÁ TUDO RESOLVIDO.	
0000523285-2	CEG respondeu com 0000523285-3
Encaminhado	Equipamento
	Reclamação
11/07/2011-15:05 cslva - alterado por agmclara em 11/07/2011-17:18	
Cliente reclama da CEG, pois, após ter problema com seu aquecedor, comprou um novo e solicitou a instalação. Foi feita uma vistoria no local pela empresa Gás Natural e acordado o valor entre Ambos (R\$620,00). Cliente relata ainda que, quando a equipe de instalação compareceu ao local, os técnicos se recusaram a fazê-lo e realizaram um outro orçamento de R\$1.400,00. Cliente muito insatisfeita, pois relata divergências nos orçamentos da mesma empresa e não concorda em pagar tal valor. Entrou em contato com a empresa Gás Natural e foi informada de que o valor está correto e, caso não queira realizar a instalação, ficará sem funcionamento no aquecedor. Cliente entrou em contato com sac/ceg e foi informada de que nada poderia fazer, e que poderá contratar uma outra empresa. Cliente questiona, pois comprou o aparelho na cia. e a mesma é responsável pela instalação. Solicita a esta agência verificação e solução. Solicita ainda prioridade, pois sua filha está grávida.	
0000523285-1 CEG	
Fechado Informação	
Informação	
11/07/2011-14:38 cslva	
Informe o procedimento para reclamação na AGENERSA.	



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

À fl. 05 consta o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 504, que informou a Concessionária da autuação deste feito e, encaminhados os autos à Ouvidoria, esta Serventia certifica, à fl. 06, "(...) que cliente confirmou que o problema já está solucionado."

Em 22/08/2012 o feito é distribuído para a minha relatoria por meio da Resolução do Conselho Diretor nº. 320 e, em 05/09/2012 a CAENE² solicita à Concessionária pronunciamento acerca da ocorrência em voga.

Para atender o pedido supramencionado, a Concessionária protocola a DIUR - E - 1715/2012 e afirma o encaminhamento, em anexo, do histórico da reclamação em exame.³

Em parecer⁴, a CAENE anexa fotos⁵ e relata que vistoriou o imóvel em tela e constatou que "quando da instalação do aquecedor, a empresa terceirizada (GNS) instalou erradamente um aquecedor para uso de Gás Natural (GN)" e, posteriormente, o substituiu "(...) por um aquecedor para uso de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)".

Afirma que "a haste do misturador quebrou-se e a terceirizada recusou-se a substituí-la gratuitamente (...)". apesar de, segundo a cliente, "(...) o equipamento ainda estar na garantia", bem como que "(...) a equipe que executou o serviço de instalação estendeu o tubo flexível que liga o aquecedor à chaminé, por toda a área de serviço do apartamento sem apoio intermediário", atestando que "o tubo está apoiado nas extremidades, ou seja, aquecedor e janela".

Acrescenta a Câmara de Energia "(...) que o técnico que fez a instalação quebrou o vidro do basculante da janela de alumínio, para atravessar o tubo flexível"⁶, sendo que "qualquer movimento no tubo flexível (o qual não possui apoio intermediário) pode derrubar o pedaço de vidro sobre quem estiver utilizando o tanque de lavar roupa."

A CAENE assevera, ainda, que as fotos "(...) registram a condição de insegurança criada na casa da cliente" e que o serviço realizado "não é um trabalho do qual qualquer técnico, minimamente zeloso com a qualidade de seu trabalho, possa se orgulhar."

Aduz que i) "a chaminé está desalinhada"; ii) "como a tubulação não possui apoio intermediário, ou abraçadeira, está livre para girar ao menor contato"; iii) "o mesmo aconteceu com a extremidade do tubo ligado a exaustão do aquecedor" e, "como o tubo possui diâmetro maior que o diâmetro da exaustão, qualquer contato com o tubo

² Ofício nº. 205/12.

³ Fl. 11.

⁴ Fls. 12/13.

⁵ Fls. 15/20.

⁶ Grifo como no original.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

pode afastá-lo da exaustão, liberando a saída dos gases, provenientes da queima, para o ambiente."

Ao final, entende que "a Concessionária deve ser instada a eliminar a condição insegura criada por sua terceirizada, refazendo a instalação da Cliente, pois houve flagrante desrespeito a Cláusula primeira, § 3º e caput da Cláusula Quarta."

Por meio da DIUR - E - 222/13 a CEG apresenta suas considerações para informar que "trata-se de solicitação de cliente com vistas a adquirir equipamento aquecedor de água à gás", mas "(...) a transação comercial que possibilitou que a cliente fosse atendida deu-se com a empresa Gás Natural Serviços (...)".

Informa, outrossim, "(...) que a empresa supracitada NÃO ATUOU COMO TERCEIRIZADA DA CEG, como afirma a Câmara Técnica de Energia (CAENE) da AGENERSA em seu parecer, às fls. 12-13, mormente porque o cliente entrou em contato direto com a GNS, sem qualquer tipo de interferência ou indicação por parte da Concessionária" e "(...) não pode esperar a AGENERSA que esta Concessionária tenha qualquer ingerência sobre as relações comerciais daquela com seus cliente!"

Aduz que "não restringindo a análise dos presentes autos à independência das atividades das duas Pessoas Jurídicas, Gás Natural Serviços e Concessionária CEG, principalmente porque tal questão já é objeto de processo próprio, verifica-se que a CAENE relata vistoria ao imóvel da cliente em tela (...) tendo constatado "(...) irregularidades na instalação do aquecedor realizada pelos técnicos à serviço da Gás Natural Serviços."

Acrescenta que "(...) as instalações internas são de responsabilidade dos consumidores e quando a Concessionária colocou o imóvel em carga, as instalações encontravam-se em conformidade com o RIP, de modo que, não pode a CEG ser responsabilizada por alterações feitas nesse ou em qualquer outro imóvel após a liberação do fornecimento" mas, "(...) tendo sido trazido à ciência desta CEG a situação irregular em esboço, a CEG informa que há de encaminhar notificação formal à cliente, instruída com os dados constantes do parecer CAENE em comento, com o intuito de dar-lhe ciência das irregularidades que devem ser sanadas pela mesma, sob pena de lacre do equipamento instalado irregularmente e/ou suspensão do fornecimento de gás."

No parecer de fls. 33/39, a Procuradoria faz breve resumo dos autos, afirma que a CAENE realizou vistoria *in loco*, identificou diversas falhas técnicas "(...) no que tange à instalação do aquecedor - serviço que àquela oportunidade já havia sido executado", e entende, tanto no que se refere à divergência de orçamentos quanto no que diz respeito às falhas nas instalações internas do imóvel, que não há descumprimento contratual da Concessionária, uma vez que, em ambos os casos, as

⁹ Grifos como no original.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

supostas falhas "(...) referem-se à assistência técnica, serviço estranho àquele de natureza pública que informa o objeto do contrato de concessão."

Aduz que, "por diversas oportunidades o Conselho-Diretor desta AGENERSA reconheceu sua incompetência para regulação do serviço em espeque, eis que submetido à livre iniciativa, e, por isso, subsumido às regras de direito privado e não às de direito público" e que "(...) imiscuir-se na qualidade técnica das instalações internas do imóvel da reclamante, como sugerido pela CAENE, requer uma competência da qual esta AGENERSA não possui".

Ainda em seu pronunciamento, o jurídico cita o voto de vista-examado nos autos de nº. E-12/020.053/2012⁸, informando que também encontra-se sedimentada pelo Conselho-Diretor desta Autarquia "(...) a conclusão de que se a regulação do serviço de assistência técnica passa ao largo de sua competência, o mesmo não acontece com relação à exigência de sua prestação pela concessionária, já que, não obstante tratar-se - como já mencionado - de serviço de natureza privada, o contrato de concessão assim impõe, notadamente quando fixa prazo - de 06 (seis) meses para que a Delegatária esteja apta a prestá-lo" e "é justamente no exercício de sua competência fiscalizadora - e não regulatória - que esta AGENERSA, por vezes e em processos que igualmente envolvem a empresa privada nestes autos suscitada (Gás Natural Serviços - GNS), aplicou penalidade em face da CEG, frise-se, não porque entendeu por falha do serviço - conclusão que reclama competência regulatória - mas em razão da recusa da concessionária à sua prestação."

Afirma a Procuradoria que "é possível concluir, no que tange ao serviço de assistência técnica no âmbito da concessão, que somente ensejará descumprimento ao respectivo contrato casos em que se verifique recusa da concessionária à sua prestação ou, ainda que prestado, não houver obedecido o prazo igualmente estabelecido no instrumento contratual", recorda "(...) que nos regulatórios similares ao presente - cujo objeto cingem-se, igualmente, à prestação de serviço de assistência técnica pela mesma empresa privada GNS - nos quais o Conselho-Diretor desta AGENERSA decidiu pela aplicação de penalidade in face da CEG, restaram peremptoriamente comprovadas as recusas da concessionária à prestação de tal serviço, eis que expressamente admitida" e, a título de exemplificação, cita trecho do voto proferido nos autos de nº. E-12/020.449/2010, no qual consta a afirmação que a Concessionária não presta nem tem a obrigação de prestar os serviços de assistência técnica.⁹

⁸ Proferido pela Ilmª. Conselheira Darcília Leite.

⁹ De acordo com a Procuradoria, trata-se do Voto de vista proferido pela Ilmª. Conselheira Darcília Leite na Sessão Regulatória de 28/07/2011, da seguinte forma:

"No que se refere à prestação de serviço de assistência técnica, frisamos que Concessionária não presta e nem tem a obrigação de prestar tais serviços. (...) o objeto do Contrato de Concessão é a prestação do serviço de fornecimento de gás, sem prejuízo do desenvolvimento de atividades correlatas. Tais atividades são permitidas à Concessionária, pois guardam compatibilidade com o serviço de fornecimento de gás, entretanto, não se mostram obrigatórias, não estando nem mesmo listadas no Contrato, de modo que se trata de uma faculdade da Concessionária prestá-las ou não" (grifou-se).



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Por fim, entende, que "(...) não se identifica nos autos do presente regulatório elementos suficientes à conclusão de que tenha ocorrido recusa da CEG à prestação do serviço de assistência técnica, tampouco à de que o mesmo tenha sido prestado em prazo maior do que aquele contratualmente estabelecido" porque, "(...) se por um lado a reclamante afirma expressamente que comprou e solicitou a instalação de aparelho de aquecedor à CEG, por outro a concessionária, também de maneira incisiva, afirma que 'o cliente entrou em contato direto com a GNS, sem qualquer tipo de interferência ou indicação por parte da Concessionária', de modo que existe dúvida quanto possível recusa da delegatária à prestação do serviço de assistência técnica", concluindo que não há como imputar descumprimento contratual de acordo com o que consta nos autos.

Instada a apresentar razões finais, a Delegatária deixou transcorrer *in albis* o prazo para manifestação.

É o relatório.

Roosevelt Brasil 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 ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.466/2012
Autuação:	06/08/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de equipamento/vistoria. Ocorrência 523285.
Sessão Regulatória:	25 de março de 2013

VOTO

Trata-se de processo instaurado em razão da reclamação realizada pela Srª Rosimar Araújo da Cruz, autuada sob o nº. 523285 na Ouvidoria da AGENERSA, tendo por finalidade apurar suposto descumprimento contratual da Concessionária CEG.

De início, cumpre registrar que a Concessionária encaminhou a este Gabinete, fora do prazo e após o fechamento do Relatório, suas razões finais, revelando-se desnecessária a sua transcrição, uma vez que não traz fatos novos. Registre-se, ainda, que a CEG enviou, intempestivamente e depois de entregue o Relatório, a DIJUR - E - 437/13¹, a qual reitera correspondência já encaminhada a esta Autarquia e que será observada na parte final deste voto.

Prosseguindo, depreende-se, da análise dos autos, que a cliente efetuou sua reclamação em razão de divergências de orçamentos quando da solicitação, à Gas Natural Serviços (GNS), de instalação de aquecedor, tendo informado a solução do seu problema à Ouvidoria, conforme certificado à fl. 06 dos autos.

Em razão disso, e em verificação ao relato da CAENE após vistoria por ela realizada, ousarei divergir do posicionamento dessa Câmara Técnica que, não obstante a informação da solução do problema relatado, foi ao local, afirmou que "quando da instalação do aquecedor, a empresa terceirizada (GNS) instalou erradamente um aquecedor para uso de Gás Natural (GN)", posteriormente o substituiu "(...) por um aquecedor para uso de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)", e entendeu que a Concessionária deveria "ser instada a eliminar a condição insegura criada por sua terceirizada, refazendo a instalação da Cliente, pois houve flagrante desrespeito a Cláusula primeira, § 3º e caput da Cláusula Quarta."

É que a prestação do serviço de assistência técnica é opcional sob o ponto de vista do usuário, que poderá optar, ou não, em solicitar à CEG a sua execução, sendo certo que se a Concessionária for contatada para a realização de tal serviço e recusar-se

¹ Com Alegações Adicionais.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.466/2012

Data 06/08/2012 Vs.: 94

Rubrica

à sua prestação ou não prestá-lo no prazo previsto no Anexo II, parte 2, item 13 B, do Contrato de Concessão, incorrerá na violação ao instrumento concessivo.

Dito isso, e não se verificando recusa da Concessionária em prestar tal serviço, é forçoso concluir pela ausência de elementos, nos autos, que denotem a inexecução contratual da Concessionária. É o que revela o bem fundamentado parecer da Procuradoria da AGENERSA que, entendendo que "não há como imputar à concessionária descumprimento contratual", destaca, conforme segue:

"(...) seja em razão da divergência de orçamentos apresentados à reclamante, ou porque encontradas falhas nas instalações internas do respectivo imóvel, não vislumbro descumprimento contratual da concessionária.

Isso porque, tanto em um caso como em outro, as supostas falhas referem-se à assistência técnica, serviço estranho àquele de natureza pública que informa o objeto do contrato de concessão

(...)

É possível concluir, no que tange ao serviço de assistência técnica no âmbito da concessão, que somente ensejará descumprimento ao respectivo contrato casos em que se verifique recusa da concessionária à sua prestação ou, ainda que prestado, não houver obedecido o prazo igualmente estabelecido no instrumento contratual.

(...)

não se identifica nos autos do presente regulatório elementos suficientes à conclusão de que tenha ocorrido recusa da CEG à prestação do serviço de assistência técnica, tampouco à de que o mesmo tenha sido prestado em prazo maior do que aquele contratualmente estabelecido.

Isso porque se por um lado a reclamante afirma expressamente que comprou e solicitou a instalação de aparelho de aquecedor à CEG, por outro a concessionária, também de maneira incisiva, afirma que 'o cliente entrou em contato direto com a GNS, sem qualquer tipo de interferência ou indicação por parte da Concessionária', de modo que exista dúvida quanto possível recusa da delegatária à prestação do serviço de assistência técnica."

Ademais, a Concessionária exibe conduta diligente quando junta notificação endereçada à cliente, anexa registro fotográfico e informa, através da DIUR - E



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020.466/2012

Data 06/08/2012 Pgs.: 95

Rubrica *Φ*

437/13² (acima mencionada) que, ciente da condição apontada pela CAENE, instou a reclamante, sob pena de lacre no equipamento, a sanar as irregularidades nas instalações internas, e, quando avisada da reparação e solução do problema, enviou equipe técnica ao imóvel e ratificou o alegado pela cliente.

Posto isso, acompanho o parecer da Procuradoria da AGENERSA para propor ao Conselho - Diretor:

Art. 1º. Considerar que, nos presentes autos, não ocorreu descumprimento, por parte da Concessionária CEG, do Contrato de Concessão.

Art. 2º. Determinar o encerramento do processo.

Assim voto.

RBF
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

² Fls. 77/92.

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

ATO DO CONSELHO DIRETOR

Processo nº E-12/020.466/2012

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº
DE 25 DE MARÇO DE 2013

Data 06/03/2013 Págs.: 96

Rubrica 

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA - INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTO/VISTORIA. OCORRÊNCIA 523285.

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 E-12/020.466/2012, por unanimidade,

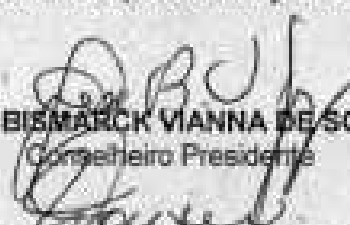
DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que, nos presentes autos, não ocorreu descumprimento, por parte
da Concessionária CEG, do Contrato de Concessão.

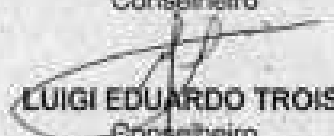
Art. 2º. Determinar o encerramento do processo.

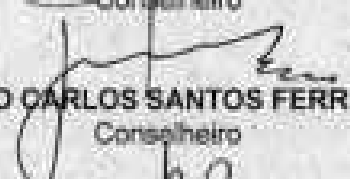
Art. 3º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de Março de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro Presidente


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro Relator