



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-12/020.355/2010
Autuação:	14/09/2010
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA nº 511215 - RECLAMAÇÃO DIVERSAS DE CLIENTE.
Sessão Regulatória:	26 de setembro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ para apurar a Ocorrência nº 511215, registrada na Ouvidoria desta Agência em 05/01/2010, distribuído à minha Relatoria, por redistribuição, através da Resolução CODIR Nº 248.

De acordo com o histórico de atendimento, a reclamação da Usuária - Sra. Lundmilla Tow - se refere à religação de gás em outubro/09, *"e, imediatamente, sentiu forte cheiro de gás no ambiente, passou mal e foi parar no hospital com taquicardia, tonteira e enjôo."*

"Seu gás foi devidamente lacrado por questões de segurança e a CEG considera como de responsabilidade da cliente o reparo da tubulação, para que ela possa ter seu fornecimento restabelecido."

Ocorre que a cliente não concorda, *"já que o escapamento ocorreu imediatamente após a liberação do fornecimento, sem que ela sequer pudesse ter utilizado o gás em sua residência"*.

A cliente informa, ainda, que houve cobrança das faturas, que considera indevida, *"vez que sequer chegou a consumir gás, devido ao escapamento."*

¹ CI OUVID Nº 122/10 - 13/09/2010.





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-12/020.355/2010
Data 14/09/2010 Fls.: 101
Rubrica RB

Outrossim, *"no laudo da vistoria realizada antes da religação (em agosto/09), consta que sua tubulação estava estanque e em perfeitas condições de receber o Gás Natural e, por isso, não concorda em ter que arcar com o reparo do vazamento ocorrido."*

Informa a Concessionária, em SNS enviada à Ouvidoria (fls. 04), que *"no dia 19/11, conforme o combinado, a equipe esteve no local e detectou que havia escapamento menor que 1 litro por hora e não retirou o lacre do medidor. No dia 23/11, cliente esteve em uma das agências da CEG e foi orientada a providenciar o reparo na tubulação e após solicitar um teste para a liberação da CEG. (...)"*

Cliente ciente que o escapamento na ramificação de gás é de sua responsabilidade e irá providenciar os reparos necessários."

O Parecer da CAENE de fls. 06, após resumo da ocorrência, relata que *"houve várias vistorias, inclusive 02 no mesmo dia, com pareceres opostos quanto à instalação de gás (um técnico informou que não havia vazamento, liberando o gás; porém, outro técnico efetuou teste de estanqueidade, constatando que havia vazamento na tubulação, lacrando o gás). Outras vistorias foram efetuadas em 2010 (às fls. 04)."*

Pelo largo histórico, citado às fls. 03 e 04, consideramos que houve descumprimento dos prazos contratuais, Anexo II, Parte 2, Item 13 - prazo de atendimento aos usuários; além de um mau atendimento por parte das Equipes da Concessionária."

O despacho da Ouvidoria de fls. 07 informa a resposta da CEG, em 01/10/2010: *"as contas emitidas para essa cliente foram canceladas".* Relatando, ainda, que não houve informação quanto à responsabilidade pelo reparo da tubulação, *"já que ela alega que a CEG liberou o fornecimento do local já com o escapamento, contrariando o laudo da equipe de 2 (dois) meses antes; esclarecimentos com relação a todas as vistorias realizadas no local."*



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-12/020.355/2010

Data 14/09/2010 Cls.: 102

Rubrica RB

Instada a se manifestar², a Delegatária junta histórico da Cliente, com documentos, sobre os quais a CAENE se manifesta: *"se posterior a emissão desses laudos e do início do fornecimento de gás ao imóvel a CEG identificou haver um vazamento e lacrou o gás do citado imóvel, cabe a ela a responsabilidade da adequação das instalações que ela mesmo atestou.*

Acrescente-se a isso, que houve inclusive um descumprimento grave de fornecer gás a uma instalação segundo o laudo posterior da CEG inabilitada, por um vazamento que anteriormente ela própria afirmou não haver.

No aspecto técnico o laudo inicial da CEG dá como apta a instalação e se posteriormente ela mesmo identificou haver vazamento ela é responsável por restabelecer as condições do laudo inicial, arcando com a execução de uma nova instalação, colocação de resina, se qual o método de recuperação da instalação o mais indicado."

Às fls. 41, o então Relator do presente processo, Conselheiro Moacyr Fonseca, através de sua Assessoria, sugeriu uma composição entre as partes, *"como alternativa mais adequada para dirimir o conflito existente."*

A Ata de Reunião de fls. 51 registrou a determinação, pela CAENE, *"que a Concessionária execute as instalações prediais de forma aparente da unidade 804 da Av. Henrique Dodsworth, 83."*

Às fls. 59/61 a Concessionária³ manifesta sua não concordância quanto à decisão da CAENE, argumentando que as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário, pois *"resta claro que o imóvel já possui uma instalação embutida, o vazamento encontrado está dentro do aceitável pela NT 700 - BRA - parte 3, o que poderia ser resolvido com a aplicação de resina, procedimento normal, aceitável, seguro pelas Normas Internas da Concessionária, ABNT e Normas Internacionais, evitando com a construção da instalação externa aparente, o risco da ação de*

² OFÍCIO CAENE nº 146/2010.

³ DIJUR-E-1027/11.



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

terceiros, do tempo, a necessidade de aprovação do condomínio, por essa ser uma instalação extensa em área comum do prédio, e a preservação estética interna do apartamento, o que seria muito mais satisfatório à cliente e à toda coletividade.

Deixar que a decisão acordada pela CAENE com a cliente seja imposta à Concessionária sem levar em conta a expertise da mesma bem como suas Normas Técnicas, fere o Contrato de Concessão, pois nele está claro que: as Resoluções de Natureza Técnica - Normativas Técnicas - da empresa estarão em vigor e válidas, até que seja regulado de outra forma o assunto."

Às fls. 74 (verso), a Ouvidoria informa que *"a Cliente já resolveu o problema por suas próprias vias"*, e a Concessionária confirma que o fornecimento de gás está fechado, por escapamento, desde 08/11/2009.

Em Parecer conclusivo, a CAENE aponta o descumprimento da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte/religação e vistoria de instalações internas, do Contrato de Concessão, corroborando os Pareceres anteriores.

A Procuradoria (fls. 81/84) sugere a aplicação de penalidade, com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, asseverando *"que a Concessionária deixou de atender a um dos requisitos norteadores da concessão do serviço público, qual seja, a de sua prestação adequada, ferindo, portanto, o disposto nas Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor."*

Há de se destacar, por fim, que a Concessionária em momento algum contesta as alegações da reclamante, tampouco a conclusão de descumprimento contratual alcançada pela Câmara Técnica de Energia desta 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

Instada a se manifestar em razões finais⁴, a Concessionária pugna pelo arquivamento do processo, alegando que *"sem adentrar ao mérito da responsabilidade do cliente sobre as instalações internas do imóvel, identificada no RIP com clareza meridiana em seu item 29, apesar de reiteradamente olvidada no bojo das análises processuais de tramitação na AGENERSA, é devido ressaltar que o agente administrativo não pode escolher quais dos princípios que norteiam sua atuação e o curso dos processos irá observar.*

Sendo assim, ao possuírem função vinculante e hierarquia material em relação às demais regras, sem prejuízo dos princípios da legalidade, impessoalidade, da razoabilidade, da motivação, finalidade, especialidade, dentre outros, observa-se no caso em análise a total supressão ao princípio da verdade material. (...)

*É clara a lição aplicada ao presente processo: não pode o Conselho Diretor da AGENERSA acatar pareceres que se debruçam em fato não efetivamente comprovado nos autos! Não foi carregada aos autos comprovação de que a cliente passou mal e foi atendida por médico. Não existe comprovação de que as instalações não foram avariadas após a concessionária ter liberado o fornecimento. **Com base em que provas a Concessionária está sendo conduzida à penalização?** (...)*

Não obstante, em dado momento foi registrado nas instalações do imóvel escapamento de gás inferior a 1l/h - grau de escapamento ínfimo que, segundo a Norma de vigência, ratificada pela AGENERSA, sequer representam risco à integridade do cliente, permitindo, inclusive, a continuidade do fornecimento de gás. Procura-se onde está o erro da Concessionária, que a todo tempo, diligentemente, realizou vistorias e atendimentos, envidou esforços para devidamente atender a cliente em seus anseios, chegando a própria cliente, em dado momento, proferir que não aguentava mais tanta visita que a CEG lhe fazia e, por fim, indicar que a AGENERSA podia mesmo "rasgar" o processo, porque não havia neste mais interesse de sua parte.

Não é demais novamente questionarmo-nos: em que ponto reside o suposto erro da Concessionária? "Incomodar" a cliente para atender sua solicitação? Zelar pela prestação eficiente e segura do serviço de distribuição de gás? Vê-se no presente administrativo, apesar dos aproximados 3 anos de duração e a reunião de elementos

⁴ OFÍCIOS/AGENERSA/RB 141/2013.



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

suficientes para seu arquivamento sem a aplicação de qualquer sanção, a busca por um culpado. Contudo, diante dos fatos, algo é certo: a bruxa, o vilão da história, não é a Concessionária CEG.

Em conclusão, resume-se a presente análise ao fato de que não há nos autos efetiva comprovação de culpa da CEG, razão pela qual, sob a égide do princípio da motivação dos atos administrativos e, primordialmente, pelo princípio da verdade material, não pode, não deve, subsistir qualquer ponderação de imputação de penalidade à CEG."

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-12/020.355/2010
Autuação:	14/09/2010
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 511215 - Reclamação diversas de cliente.
Sessão Regulatória:	26 de setembro de 2013

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar os fatos relatados na Ouvidoria¹ - ocorrência nº 511215, em 05/01/2010, para tratar de reclamação da Usuária - Sra. Lundmilla Tow - referente à religação de gás em outubro/09, tendo em vista que *"imediatamente, sentiu forte cheiro de gás no ambiente, passou mal e foi parar no hospital com taquicardia, tonteira e enjôo."*

Seu gás foi devidamente lacrado por questões de segurança e a CEG considera como de responsabilidade da cliente o reparo da tubulação, para que ela possa ter seu fornecimento restabelecido."

O parecer técnico da CAENE de fls. 06 aponta o descumprimento contratual, conforme relatado, em razão de laudos técnicos divergentes da Concessionária, ora apontando vazamento, ora liberando o fornecimento do gás.

Tal atuar viola o dever de informação e segurança do Usuário, que possui a legítima expectativa de prestação de serviço público essencial de forma adequada, resguardado pelas normas legais e contratuais das concessões de serviço público.

Como se não bastasse, houve emissão de faturas de consumo, que foram pagas, mesmo com a utilização do gás suspensa por escapamento, conforme relato de

¹ CI AGENERSA/OUVID N°. 122 em 13/09/2010.



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

cancelamento das mesmas pela Concessionária, o que gerou crédito em favor da Usuária (fls. 09).

Outrossim, a Concessionária insistiu, durante toda a tramitação processual, que a responsabilidade pelo reparo na tubulação era da Cliente, porém, conforme se extrai do parecer da CAENE (fls. 40), a responsabilidade é da própria Delegatária, pois *"no aspecto técnico o laudo inicial da CEG dá como apta a instalação e se posteriormente ela mesmo identificou haver vazamento ela é responsável por restabelecer as condições do laudo inicial, arcando com a execução de uma nova instalação, colocação de resina, se qual o método de recuperação da instalação o mais indicado."*

Inclusive, em Reunião de Conciliação realizada nesta AGENERSA, restou acordado tal posicionamento técnico, a fim de que a CEG executasse as instalações prediais, de forma aparente. Porém, após assinar a mediação proposta, a Delegatária voltou atrás e diz não concordar com a referida composição, com base em sua *"expertise"* (fls. 60).

E, mais uma vez, tal divergência de posição quanto à solução da reclamação da Cliente fere o Contrato de Concessão, pois o que se depreende durante a tramitação do presente regulatório é a atuação contraditória e insegura da CEG, ora detectando vazamento, ora liberando o fornecimento, e, ainda, vacilante quanto à sua responsabilidade pelo reparo na tubulação da Usuária, ora imputando à Usuária, ora ratificando a composição proposta, colocando em xeque, na verdade, a sua própria *"expertise"* para prestação de serviço público essencial, cuja prestação adequada é, fundamentalmente, pautada pela segurança no fornecimento do serviço público.

Corroborando com o Parecer da CAENE, a Procuradoria sugere a aplicação de penalidade, pois *"a própria Concessionária identificou a existência de vazamento na ramificação interna da usuária, forçoso concluir pela má prestação do serviço concedido à CEG"*, destacando que a *"Concessionária em momento algum contesta as*



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

alegações da reclamante, tampouco a conclusão de descumprimento contratual alcançada pela Câmara Técnica de Energia desta AGENERSA."

Diante do exposto, proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base nas Cláusulas Primeira, §3º; Quarta, *caput* e itens 4 e 11, do Contrato de Concessão e nos artigos 18, inciso I e 19, inciso IV da Instrução Normativa CODIR 001/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 511215;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº

DE 26 DE SETEMBRO DE 2013

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.355/2010

Data 14/09/2010 Cls.: 111

Rubrica

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 511215 - RECLAMAÇÃO DIVERSAS DE CLIENTE.

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-12/020.355/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base nas Cláusulas Primeira, §3º; Quarta, §1º, itens 4, 11 e 18 e Dez, item II, do Contrato de Concessão e nos artigos 18, inciso I e 19, inciso IV da Instrução Normativa CODIR 001/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 511215;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

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

Rio de Janeiro, 26 de Setembro de 2013

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator