



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.234/2011

Data 25/05/2011 Fls.: 125

Rubrica: 10-10-44354787

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-12/020.234/2011
Data de autuação: 25/05/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 52.1584 - Instalação Interna de Distribuição de gás.
Sessão Regulatória: 25 de janeiro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 142/2011, tendo em vista a Comunicação Interna da CAENE nº 054/11. A Câmara Técnica vistoriou o 18º andar do prédio situado na Avenida Marechal Henrique Lott nº 50, Condomínio Rosa dos Ventos no bairro Barra da Tijuca e verificou que a instalação interna do apartamento 1807 e de outros no mesmo andar estão em desacordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP), dispositivos 2.1, 08(ix), 13, 29 e 40(v) e em desacordo com a Norma Técnica NBR 15.526/2009, dispositivos 4.3e, 4.4, 4.5, 7.1.1.a e 7.2.1.f. O proprietário do apartamento 1807 e a síndica do condomínio foram oficiados quanto à irregularidade observada essa última em virtude de que há suspeita que o mesmo problema ocorra em outros andares.

Às fls. 05/11, consta o Relatório de Fiscalização CAENE nº P-005/11, decorrente da vistoria realizada em 19/05/2011, que concluiu que a alteração da tubulação de fornecimento de gás do apartamento 1807 está em desacordo com o Regulamento de Instalações Prediais e a Norma Técnica NBR 15.526/2009. Acrescentou que a Concessionária poderá cortar o fornecimento até que seja realizada a adequação e que, de acordo com informações obtidas, outros apartamentos encontram-se na mesma situação. Assim, entende a CAENE ser necessário que a Concessionária vistorie todo o prédio, identificando os demais imóveis cujas tubulações de gás também tenham sido modificadas.

A Concessionária, às fls. 20/22, manifestou-se, informando que as inspeções para colocação em carga são feitas com base na Normativa Técnica Interna do Grupo que é aceita pelo



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

Órgão Regulador, pois a instalação interna é de responsabilidade do cliente, podendo ser executada por qualquer empresa. Sua obrigação é garantir a existência de ventilação permanente nestes locais o que foi feito na inspeção realizada em 1998. Trouxe, ainda, as intervenções que realizou no local:

- 1801 - não houve atendimento da CEG
- 1802 - não houve atendimento da CEG
- 1803 - não houve atendimento da CEG
- 1804 - vistoria em 2006
- 1805 - ATC em aparelho em 2008
- 1806 - não houve atendimento da CEG
- 1807 - não houve atendimento da CEG
- 1808 - VL em 2010
- 1809 - religação por inexistência de escapamento em 2008
- 1810 - não houve atendimento da CEG
- 1811 - retorno para verificação de exigências em aquecedor (2008)
- 1812 - não houve atendimento da CEG
- 1813 - ATC em aparelho em 2009
- 1814 - religação por pagamento

Mencionou o item 29 do regulamento de Instalações Prediais -RIP- que determina que as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário e que esse deve mantê-las em perfeito estado de conservação.

Esclareceu que não houve descaso da Concessionária com relação à Ocorrência enviada pela Ouvidoria desta Agência, pois a resposta foi enviada 19 dias depois, além de que não pode usar de força para entrar no imóvel, quando não for solicitada a realização de vistoria. E, no caso, não lhe foi feita qualquer referência a vazamento que pudesse levar ao envio de equipe de emergência ao local já que as exigências da Norma Técnica e do Decreto 23.317 - RIP - para



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.234/2011

Data 25/05/2011 Fls.: 127

Rubrica: 10.44304787

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

colocação em carga, já teriam sido cumpridas desde 24 de agosto de 1998 quando o condomínio foi colocado em alta faturável.

Ao final, ressaltou que não se omitiu, uma vez que recebeu Ofício da CAENE e que está se manifestando dentro do prazo concedido, além de que o gerente da Câmara Técnica não considerou que as obrigações contratuais já foram cumpridas no momento da colocação em carga em agosto de 1998 e, a partir dessa data, a responsabilidade pela conservação das instalações internas passou a ser do proprietário.

À fl. 23 consta o Ofício CAENE nº 096/11 reiterando à Concessionária a determinação de vistoria no local e as providências operacionais que forem necessárias.

Às fls. 24/25, a Concessionária informa que, conforme contato telefônico realizado com a Agência, vistoriou o imóvel nº 1807 no dia 08/06/2011. Na ordem de serviço consta que *"foi verificado que a instalação sai da cabine dos medidores no 17º andar e passa por local confinado, sem ventilação permanente. O medidor nº 0255294, (...) de leitura 226 e com lacre verde M 1757159 permaneceu com o fornecimento fechado (apartamento em obras)."*

Nova manifestação da CAENE, às fls. 26/29, relatando que *"o condomínio tem suas cabines de medidores (P.I.) localizadas nos andares de número ímpar (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19 e 21). Conforme necessário, toda cabine de medidor deve ter ventilação permanente ligada diretamente com o exterior."* Assim, por projeto, no locais dos P.Is. em que não havia ventilação, foi necessário construir cabine de medidor com um prisma de ventilação que interliga todas as cabines de medidores do condomínio e funciona como uma chaminé coletiva para as cabines. Esta configuração acarreta grande possibilidade de concentração de gás na hipótese de vazamento. No 18º andar foi detectada a realização de obra que acabou por reduzir a seção do prisma de ventilação, colocando a segurança coletiva em risco. Tal fato reforça a necessidade de vistoria em todo o condomínio para que o fornecimento somente ocorra se as normas de segurança forem

[Assinatura]



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

atendidas, conforme determina o parágrafo 3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão. A seguir Câmara Técnica exemplificou, através de fotos de acidente ocorrido em outro condomínio, o dano que pode acontecer em razão do acúmulo de gás em local confinado.

Na Reunião Interna realizada em 09 de junho de 2011, o presente processo foi distribuído à relatoria do Conselheiro Sérgio Raposo.

À fl. 30, consta Ofício AGENERSA/PRESI nº 247/11 em que esta Agência requer à CEG que faça uma inspeção no Condomínio Rosa dos Ventos, tendo vista ter restado comprovada a existência de irregularidades pelos técnicos desta Agência.

Ofícios da CAENE, às fls. 31 e 32, comunicam a síndica e o proprietário do apartamento 1807 acerca da realização de vistoria por parte da Concessionária para verificação da adequação da rede interna, sob pena de corte de fornecimento.

A DIJUR-E-1277¹ encaminha cópia da Notificação enviada à síndica do Condomínio Rosa dos Ventos. Esta foi recebida em 17/06/2011 e requer que sejam sanadas todas as irregularidades nas instalações internas do condomínio, por serem de responsabilidade do cliente conforme item 29 do RIP, bem como que se comprove a realização das mesmas, conforme item 47 do mesmo regulamento.

À fl. 36 consta manifestação da CAENE, informando que recebeu telefonema da Sra. Lúcia, proprietária do apartamento 1807, em 20/07/2011. Esta relata que, até a presente data não recebeu nenhuma informação em retorno ao documento protocolado no Setor de Aprovação de Projeto. Acrescentou a CAENE que, ao contatar a Concessionária, lhe foi informado que o croqui foi entregue no setor de projeto e nesta mesma data foram comunicadas à Sra. Lúcia quais as informações que faltavam no documento. Posteriormente, o Setor de Atendimento ao Cliente ligou

¹ Fls.33/35



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

para a cliente informando, mais uma vez, o que era necessário ao documento apresentado. Em seguida, a Câmara Técnica solicitou à CEG² que encaminhassem os comprovantes de tais afirmações fornecidas pela cliente, além de cópia dos documentos entregues e da gravação da ligação realizada pela mesma.

A Câmara encaminhou, ainda, o Ofício CAENE nº 136/11 de 20/07/2011 à Sra. Lúcia comunicando que recebeu a informação de que, no dia em que a mesma efetuou a entrega dos documentos no setor responsável da Concessionária, lhe foram passados, por escrito, os pontos faltantes e que, posteriormente, foi feito contato telefônico reiterando tais informações. Ao final, solicitou a confirmação dos fatos narrados.

A Concessionária, às fls. 42/50, esclareceu que *“não pode abrir precedente ao aprovar um croqui no qual faltam informações imprescindíveis para que possa haver a liberação/aprovação/interpretação da instalação, consoante já ressaltado pelo próprio gerente da CAENE (...) o qual se reproduz em parte: ‘o croqui apresentado pela consumidora requer detalhamento da passagem no teto falso de gesso, ou seja, é necessário identificar qual o método que será utilizado para isolar a passagem de tubulação pelo teto de gesso rebaixado. Além disso, o croqui deve conter um engenheiro, com CREA, que se responsabilize pela obra, o que aqui não foi possível avaliar.’ Adicionalmente, a CEG informa que a cliente foi atendida pelo setor de projetos da Companhia, oportunidade em que foi informada sobre os requisitos necessários para constarem do croqui. Importa ressaltar que o referido setor não emite duas vias de uma simples entrega de requisitos, assim, não tendo a CEG este comprovante da entrega à cliente.”* Ao final, acrescentou que entregou o cd contendo a gravação do contato telefônico com a cliente ao assessor do Ilmo. Conselheiro à época, Sérgio Raposo, em 20/07/2011.

Às fls. 53/56, consta e-mail encaminhado pela Sra. Lúcia em 27/07/2011, em atenção ao ofício CAENE nº 136/11. Neste a Sra. Lúcia alega que as informações que foram passadas pela

² Ofício CAENE nº 135/11 de 20/07/2011



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

Concessionária são *“absolutamente falsas e não correspondem à realidade. Quem recebeu o croqui foi o funcionário Marcelo, que se recusou a receber a via original do croqui, devidamente subscrito por profissional especializado, registrado no CREA, ficando com fotocópia do mesmo, pois afirmou que esse tipo de problema não fazia parte de suas atribuições. Apesar disso, o Sr. Marcelo foi o único que tentou de alguma forma ajudar, já que os demais funcionários presentes no dia até mesmo desconheciam esse tipo de procedimento. Contudo, nenhum protocolo de atendimento me foi dado na ocasião. Quanto ao contato telefônico que alegam ter sido feito, é outra inverdade desta CEG, vez que nunca entraram em contato comigo, como também não deixaram nenhum recado em minha secretária eletrônica.”* (grifos no original) Ressalta, ainda a cliente que tem envidado esforços para adequar as instalações internas sob sua responsabilidade *“mas, passados dois meses, continuo sem gás, apesar de pagar a taxa mínima regularmente”*.

Em 22 de maio de 2012, o presente processo foi distribuído à minha relatoria em razão do término do mandato do conselheiro Sérgio Raposo e, por meio de minha assessoria, remeti o feito para análise pela Câmara Técnica de Energia.

A Câmara Técnica, através do ofício CAENE nº146/12 de 31/07/2012, solicitou à CEG que fosse enviado o status do apartamento nº 1807. Em resposta, foi recebida a Correspondência DIJUR-E-1418/2012³ onde a Concessionária informou que o cliente encontra-se em alta faturável, com o fornecimento aberto e anexou cópia da tela de seu sistema.

Em continuidade, a CAENE encaminhou o Ofício CAENE nº 164/12 de 13/08/2012 solicitando à CEG o envio do laudo que aprovou a ramificação interna do apartamento 1807 e a data em que o mesmo foi colocado em carga. Em resposta, a Concessionária encaminhou a DIJUR-E-1508/12 de 16/08/2012⁴ contendo as seguintes informações:

³ Fls. 59/60

⁴ Fls. 62/64



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 apto. 1807 – Cliente Lucia Tavares de Souza nº 7714203

Lauda da visita técnica de 8/6/11 da equipe Especial – 1ª visita.

(...) Vistoria realizada na instalação interna que vai do medidor até os pontos de consumo (aquecedor e fogão): Foi verificado que a instalação sai da cabine dos medidores no 17º andar e passa por um local confinado sem ventilação permanente. O medidor 255294/G-1,6/LAO/Leitura 226/ Lacre verde número 1757154 permaneceu com o fornecimento fechado (apartamento em obras). Os ambientes com pontos de gás estavam sem portas e janelas. Sem aparelhos instalados.

Lauda segunda visita da Equipe Especial – 14/09/2011:

Serviço realizado pelo técnico André Luiz (Especial) e Sra. Aline Oliveira (CEG):

Ao chegar ao local foi identificado que as instalações de gás que passam por rebaixo de gesso estavam envolvidas e protegidas por tubo luva e foram feitas ventilações no gesso por onde passa toda a tubulação. Foi realizado teste de estanqueidade e não foi detectado escapamento. Ao vistoriar o interior do imóvel os ambientes estavam adequados. Na cozinha a área é aberta e existe uma ventilação inferior com o ponto do fogão plugado e sem aparelho. Na área encontra-se instalado e convertido um aquecedor Komeco de 19,5LT. O aquecedor em questão é de exaustão forçada e não foi possível realizar o teste de monóxido de carbono porque ele é blindado. Ao final da visita o lacre de cor verde número 1757159 foi retirado da válvula do medidor e o fornecimento restabelecido. Cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação à utilização dos aparelhos. Também recebeu os folders sobre o mesmo tema."

Logo após, a CAENE remeteu o Ofício CAENE nº188/12 de 29/08/2012, solicitando o envio da resposta do Condomínio à notificação enviada pela CEG que consta da fl. 35 dos autos e o documento com a aprovação da Concessionária referente a todos os apartamentos que sofrerem modificações em suas ramificações internas posteriores à liberação do fornecimento em 1998.



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

Através da correspondência DIJUR-E-1676/2012⁵, a Concessionária encaminhou cópia dos documentos solicitados e informou, ainda, a existência do processo E-12/020.325/2011 “onde está tratando do tema e que, todos os argumentos referentes aos procedimentos adotados pela Concessionária referente ao condomínio, bem como ao cliente do apartamento 1807 se encontram nestes autos. (...) Posto isto, ATESTO que TODAS AS INSTALAÇÕES A AMBIENTES DE TODOS OS APARTAMENTOS ESTÃO APTOS A RECEBER E UTILIZAR COM SEGURANÇA Gás Natural, estando de acordo com os critérios do RIP”.

Em seguida, a Câmara Técnica de Energia encaminhou o ofício CAENE nº 226/12 solicitando o envio das gravações telefônicas de todos os atendimentos feitos à cliente desde o 1º contato com a Companhia em 2011.

A Concessionária encaminhou as Correspondências DIJUR-E-1857/12 de 20/09/2012⁶, contendo a gravação solicitada e DIJUR-E-2230/12 de 12/11/2012⁷ contendo outras gravações que foram localizadas.

Parecer da CAENE⁸ que, após relato dos fatos, apresentou as seguintes considerações:

1. Como as irregularidades dos apartamentos e do Condomínio estão sendo tratadas no processo E-12/020.325/2011, serão apenas levadas em consideração as informações referentes ao apto. 1807;
2. A Concessionária nem sequer se preocupou em verificar se a denúncia era verídica, usando como justificativa que somente por uma denúncia realizada pela vizinha, não lhe daria o poder de vistoriar uma propriedade particular. Posteriormente, foi provada a

⁵ Fls. 66/69

⁶ Fls. 75/76

⁷ Fls. 77/78

⁸ Fls. 79/83



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

veracidade da denúncia quando foi realizada vistoria por esta CAENE no imóvel da cliente delatada.

3. Somente após terem passados 21 dias (contados da data em que a cliente fez a denúncia na AGENERSA) e com solicitação desta AGENERSA, foi que a CEG realizou vistoria no imóvel da cliente denunciada.

4. Os ofícios CAENE nº 164/12 e 188/12, não foram respondidos de acordo com o solicitado nos mesmos.

5. Tendo em vista que no dia 11/07/2012 (de acordo com a gravação telefônica da folha 76) a cliente afirma que já cumpriu todas as exigências e já havia solicitado vistoria a CEG, porém, reclama que a data anteriormente citada, não havia sido feita. E, posteriormente, no dia 20/07/2011, a cliente abre nova reclamação na AGENERSA afirmando que nada havia sido feito. Portanto o período decorrido do dia da ligação até a data da reclamação fere os prazos estipulados no Contrato de Concessão.

6. A cliente já se encontra em carga, porém, não se sabe a data da colocação e nem a data quando foi realizada a vistoria a qual aprovou as instalações da cliente, pois, mesmo após solicitação desta CAENE, a Concessionária não prestou as informações.

7. A folha 39 do presente processo deveria conter um CD, com gravações enviadas pela Concessionária. Estas gravações deveriam registrar a informação de que a CEG havia ligado para a cliente para informar as informações faltantes no croqui apresentado.

8. Na ausência do referido CD esta CAENE solicitou cópia de todas as gravações de todos os contatos telefônicos realizados entre a cliente e a CEG, procurando suprir assim a ausência da gravação contida no CD, o qual não constava no processo desde o recebimento do mesmo por esta CAENE."

Ao final, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, Cláusula Quarta, itens 7 e 13 e do Anexo II, Parte 2, item 13-A, vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão.



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 suas manifestações⁹, a CEG discordou do entendimento da Câmara Técnica tendo em vista que *“as inspeções para colocação em carga são feitas com base em Normativa Técnica Interna do Grupo, que frise-se, é aceita pelo Órgão Regulador, para tal instalação (interna), que é de responsabilidade do cliente, podendo ser executada por qualquer empresa.”*

Ressaltou que a sua obrigação é *“garantir a existência de ventilação permanente nestes locais – adequações de ambiente, de acordo com o RIP – Regulamento de Instalações Prediais e a Norma Técnica do grupo, o que foi feito na inspeção de colocação em carga realizada em 1998.”* Reiterou que não pode usar de força para entrar em um imóvel quando não for solicitada a realização de vistoria pelo cliente/proprietário.

Esclareceu que não pode abrir precedente para aprovar um croqui em que faltam informações necessárias à liberação/aprovação/interpretação da instalação. Ao final, requereu o arquivamento do feito, sem a aplicação de qualquer penalidade.

Os autos foram remetidos à Procuradoria desta Agência que, em seu Parecer nº 20/2013¹⁰, observou que *“a matéria referente às condições de fornecimento de gás ao Condomínio Rosa dos Ventos abordada nos autos em epígrafe, encontra-se prejudicada por ser objeto dos autos E-12/020.325/2011, e especialmente por já ter sido julgado por esta autarquia, a despeito de ter sido aberto posteriormente ao presente feito. Contudo, persiste como objeto do processo ora analisado a questão afeta à suposta omissão da Delegatária no fornecimento de gás à proprietária do apartamento 1807, quando sanadas as irregularidades; bem como o descaso em perquirir à veracidade da denúncia apresentada, questões que serão enfrentadas no presente parecer.”*

Acrescentou que *“diante de qualquer denúncia sobre irregularidade vinculada à prestação do serviço público, a Concessionária tem o dever de verificar tal veracidade em prol da prestação*

⁹ DIJUR-E-2498/12, Fls. 100/103

¹⁰ Fls. 108/118



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

do serviço público adequado, uma vez que supostas omissões podem culminar em efetivos prejuízos sociais. (...) Contudo, na situação dos autos verifica-se que a Delegatária apresentou justificativas incongruentes ao princípio da Indisponibilidade do Interesse público, perdurando omissão no tempo, razão pela qual esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade dada a gravidade da mora, ressaltando-se que a denúncia era verídica, em consonância com as provas dos autos."

A respeito da suposta omissão da Delegatária no fornecimento de gás à proprietária do apartamento 1807, quando sanadas as irregularidades, o Órgão Jurídico entende ser incontestável "que a Concessionária CEG descumpriu o prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas para efetuar a ligação de gás na unidade 1807 (...). Em outras palavras, por meio da gravação acostada em mídia eletrônica nos autos, verifica-se que a mora da Delegatária perdurou por mais de 9 (nove) dias, quando tinha por dever legal a observância do prazo de 24 (vinte e quatro) horas".

Em suas razões finais¹¹, a Concessionária pugnou pela não aplicação de penalidades pois, ainda que a sua realidade não seja a mesma daquela do momento em que foram definidos os prazos constantes do Anexo II do Contrato de Concessão, atendeu a cliente.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro relator

¹¹ DIJUR-E-1475/2013, Fls. 121/124



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.234/2011

Data 25/05/2011 Fl. 136

Rubrica: 10 44304787

Processo nº : E-12/020.234/2011
Data de autuação: 25/05/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 52.1584 - Instalação Interna de Distribuição de gás.
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014

VOTO

Em 18/05/11 a Ouvidoria desta Agência Reguladora recebeu e-mail da Sra. Dalva Telles, residente no apartamento 1804 do Condomínio Rosa dos Ventos, situado na Avenida Marechal Henrique Lott nº 50, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro. Nesta correspondência, a Sra. Dalva relatou que está preocupada com uma reforma sendo realizada no apartamento 1807, vizinho ao seu tendo em vista que a tubulação original de gás foi retirada e nova tubulação está sendo instalada no vão entre a laje e o forro de gesso, onde também correm as instalações elétricas de iluminação do corredor. Reportou ter entrado em contato com a CEG há mais de 15 dias, sem que qualquer providência fosse tomada.

Em decorrência, em 19/05/2011, a Câmara Técnica vistoriou o 18º andar do Condomínio Rosa dos Ventos e verificou que a instalação interna do apartamento 1807 e de outros no mesmo andar estavam em desacordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP) e Normas Técnicas. Foi aberto o presente processo em razão da requisição SECEX nº 142/2011, tendo em vista a Comunicação Interna da CAENE nº 054/11.

Às fls. 05 a 11, consta o Relatório de Fiscalização CAENE nº P-005/11, decorrente da vistoria realizada em 19/05/2011, que concluiu que a alteração da tubulação de fornecimento de gás do apartamento 1807 está em desacordo com o Regulamento de Instalações Prediais e a Norma Técnica NBR 15.526/2009. Acrescentou que a Concessionária poderá cortar o fornecimento até que seja realizada a adequação e que, de acordo com informações obtidas no local, outros



apartamentos encontram-se na mesma situação. Assim, é necessário que a Concessionária vistorie todo o prédio, identificando os demais imóveis cujas tubulações de gás também foram modificadas.

Às fls. 24 e 25, a Concessionária informa que, conforme contato telefônico realizado com a Agência, vistoriou o imóvel nº 1807 no dia 08/06/2011. Na ordem de serviço consta que *"foi verificado que a instalação sai da cabine dos medidores no 17º andar e passa por local confinado, sem ventilação permanente. O medidor nº 0255294, (...) de leitura 226 e com lacre verde M 1757159 permaneceu com o fornecimento fechado (apartamento em obras)."*

Através do Ofício CAENE 092/11, a CEG foi notificada dos problemas encontrados pela vistoria realizada pela Câmara Técnica que requer que seja agendada uma vistoria conjunta CAENE-CEG em até 5 dias após o recebimento do referido ofício. Informou ainda que tanto a síndica do condomínio quanto o proprietário do apto. 1807 já foram oficiados a respeito da vistoria.

Em resposta a CEG procurou eximir-se do dever de vistoria, tendo em vista que a ocorrência foi registrada pela vizinha, e não pelo proprietário do imóvel. Ressaltou ainda que, conforme o item 29 do RIP, as ramificações internas são de responsabilidade do cliente. Portanto, entende que não teria havido descaso de sua parte em não apurar a reclamação feita.

Entretanto, em que pese a opinião divergente da CEG, vistoria conjunta foi realizada em 07/06/11. A esse respeito informou a CAENE que várias irregularidades foram encontradas, comprometendo a segurança do Condomínio. Em decorrência, o Conselheiro Presidente, através do Ofício PRESI nº 247/11 requereu *"que a CEG proceda, imediatamente, uma verificação no condomínio, de modo a garantir que o fornecimento de gás canalizado possa estar ocorrendo dentro dos quesitos de segurança previstos contratualmente"*¹.

¹ Fl. 30



Constam às fls. 31 e 32 Ofícios da CAENE informando a síndica e o proprietário do apartamento 1807 acerca da realização de vistoria por parte da Concessionária para verificação da adequação da rede interna, sob pena de corte de fornecimento.

Correspondência da CEG, às fls. 33 a 35, recebida em 17/06/2011, notificou a síndica para que sejam sanadas as irregularidades nas instalações internas do condomínio por serem de responsabilidade do cliente conforme item 29 do RIP e que comprove a realização das mesmas, conforme item 47 do mesmo regulamento.

Manifestação da CAENE, à fl. 36, informou que, em 20/07/2011, recebeu telefonema da Sra. Lúcia, proprietária do apartamento 1807, em que essa relatou que, não recebeu qualquer retorno da CEG em relação aos documentos entregues no Setor de Aprovação de Projetos. Em contato com a CEG esta alegou que as informações foram passadas à Sra. Lúcia quando da entrega dos documentos e que, além disso, foi feito contato telefônico por parte do Setor de Atendimento ao Cliente da CEG, repisando estas informações. Acrescentou que esta ligação foi gravada.

Através do Ofício CAENE nº 135/11, a Câmara Técnica solicitou à CEG² que se manifestasse a respeito das afirmações fornecidas pela Sra. Lúcia, além de apresentar cópia dos documentos por ela entregues e gravação da ligação realizada pela Concessionária.

A Concessionária, às fls. 42 a 50, esclareceu que *“não pode abrir precedente ao aprovar um croqui no qual faltam informações imprescindíveis para que possa haver a liberação/aprovação/interpretação da instalação, consoante já ressaltado pelo próprio gerente da CAENE (...) o qual se reproduz em parte: ‘o croqui apresentado pela consumidora requer detalhamento da passagem no teto falso de gesso, ou seja, é necessário identificar qual o método que será utilizado para isolar a passagem de tubulação pelo teto de gesso rebaixado. Além disso, o croqui deve conter um engenheiro, com CREA, que se responsabilize pela obra, o que aqui não foi*

² Fl. 37



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

possível avaliar.' Adicionalmente, a CEG informa que a cliente foi atendida pelo setor de projetos da Companhia, oportunidade em que foi informada sobre os requisitos necessários para constarem do croqui. Importa ressaltar que o referido setor não emite duas vias de uma simples entrega de requisitos, assim, não tendo a CEG este comprovante da entrega à cliente." Ao final, acrescentou que, em 20/07/2011, entregou ao assessor do Relator do Processo (à época, Ilmo. Conselheiro Sérgio Raposo) o CD contendo a gravação do contato telefônico com a cliente.

Às fls. 53 a 56, consta e-mail encaminhado pela Sra. Lúcia, em 27/07/2011, em atenção ao ofício CAENE nº 136/11. Afirmou a cliente que as informações que foram passadas pela Concessionária são "falsas e não correspondem a realidade. Quem recebeu o croqui foi o funcionário Marcelo, que se recusou a receber a via original do croqui, devidamente subscrito por profissional especializado, registrado no CREA, (...) com fotocópia do mesmo, pois afirmou que esse tipo de problema não fazia parte de suas atribuições. Apesar disso, o Sr. Marcelo foi o único que tentou de alguma forma ajudar, já que os demais funcionários presentes no dia até mesmo desconheciam esse tipo de procedimento. Contudo, nenhum protocolo de atendimento me foi dado na ocasião. Quanto ao contato telefônico que alegam ter sido feito, é outra inverdade desta CEG, vez que nunca entraram em contato comigo, como também não deixaram nenhum recado em minha secretária eletrônica."

A Câmara Técnica, através do ofício CAENE nº 146/12 de 31/07/2012, solicitou à CEG que fosse enviado o status do apartamento nº 1807. Em resposta, foi recebida a Correspondência DIJUR-E-1418/2012³ onde a Concessionária informou que o cliente encontra-se em alta faturável, com o fornecimento aberto e anexou cópia da tela de seu sistema.

Então, a CAENE encaminhou o Ofício CAENE nº 164/12 de 13/08/2012 solicitando o envio do laudo que aprovou a ramificação interna do apartamento 1807 e a data em que o mesmo

³ Fls. 59/60



foi colocado em carga. Em resposta, a Concessionária encaminhou a DIJUR-E-1508/12 de 16/08/2012⁴ contendo as seguintes informações:

"O apto. 1807 – Cliente Lucia Tavares de Souza nº 7714203

Laudo da visita técnica de 8/6/11 da equipe Especial – 1ª visita.

(...) Vistoria realizada na instalação interna que vai do medidor até os pontos de consumo (aquecedor e fogão): Foi verificado que a instalação sai da cabine dos medidores no 17º andar e passa por um local confinado sem ventilação permanente. O medidor 255294/G-1,6/LAO/Leitura 226/ Lacre verde número 1757154 permaneceu com o fornecimento fechado (apartamento em obras). Os ambientes com pontos de gás estavam sem portas e janelas. Sem aparelhos instalados.

Laudo segunda visita da Equipe Especial – 14/09/2011:

Serviço realizado pelo técnico André Luiz (Especial) e Sra. Aline Oliveira (CEG):

Ao chegar ao local foi identificado que as instalações de gás que passam por rebaixo de gesso estavam envolvidas e protegidas por tubo luva e foram feitas ventilações no gesso por onde passa toda a tubulação. Foi realizado teste de estanqueidade e não foi detectado escapamento. Ao vistoriar o interior do imóvel os ambientes estavam adequados. Na cozinha a área é aberta e existe uma ventilação inferior com o ponto do fogão plugado e sem aparelho. Na área encontra-se instalado e convertido um aquecedor Komeco de 19,5LT. O aquecedor em questão é de exaustão forçada e não foi possível realizar o teste de monóxido de carbono porque ele é blindado. Ao final da visita o lacre de cor verde número 1757159 foi retirado da válvula do medidor e o fornecimento restabelecido. Cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação à utilização dos aparelhos. Também recebeu os folders sobre o mesmo tema."

⁴ Fls. 62/64

[assinatura]



Logo após, a CAENE remeteu o Ofício CAENE nº188/12 de 29/08/2012, solicitando o envio da resposta do Condomínio à notificação enviada pela CEG que consta da fl. 35 dos autos e o documento com a aprovação da Concessionária referente a todos os apartamentos que sofreram modificações em suas ramificações internas posteriores à liberação do fornecimento em 1998.

Através da correspondência DIJUR-E-1676/2012⁵, a Concessionária encaminhou cópia dos documentos solicitados e informou, ainda, a existência do processo E-12/020.325/2011 “onde está tratando do tema e que, todos os argumentos referentes aos procedimentos adotados pela Concessionária referente ao condomínio, bem como ao cliente do apartamento 1807 se encontram nestes autos.”

Às Fls. 79 a 83 consta Parecer da CAENE em que, após relato dos fatos, apresentou as seguintes considerações:

1. Como as irregularidades dos apartamentos e do Condomínio estão sendo tratadas no processo E-12/020.325/2011, serão apenas levadas em consideração as informações referentes ao apto. 1807;
2. A Concessionária nem sequer se preocupou em verificar se a denúncia era verídica, usando como justificativa que somente por uma denúncia realizada pela vizinha, não lhe daria o poder de vistoriar uma propriedade particular. Posteriormente, foi aprovada a veracidade da denúncia quando foi realizada vistoria por esta CAENE no imóvel da cliente delatada.
3. Somente após terem passados 21 dias (contados da data em que a cliente fez a denúncia na AGENERSA) e com solicitação desta AGENERSA, foi que a CEG realizou vistoria no imóvel da cliente denunciada.
4. Os ofícios CAENE nº 164/12 e 188/12, não foram respondidos de acordo com o solicitados nos mesmos.

⁵ Fls. 66/69



5. Tendo em vista que no dia 11/07/2012 (de acordo com a gravação telefônica da folha 76) a cliente afirma que já cumpriu todas as exigências e já havia solicitado vistoria a CEG, (...) e posteriormente, no dia 20/07/2011, a cliente abre nova reclamação na AGENERSA afirmando que nada havia sido feito, (...) o período decorrido do dia da ligação até a data da reclamação fere os prazos estipulados no Contrato de Concessão.
6. A cliente já se encontra em carga, porém, não se sabe a data da colocação e nem a data quando foi realizada a vistoria a qual aprovou as instalações da cliente, pois, mesmo após solicitação desta CAENE, a Concessionária não prestou as informações.
7. A folha 39 do presente processo deveria conter um CD, com gravações enviadas pela Concessionária. Estas gravações deveriam registrar a informação de que a CEG havia ligado para a cliente para informar as informações faltantes no croqui apresentado.(...)"

Ao final, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, Cláusula Quarta, itens 7 e 13 e do Anexo II, Parte 2, item 13-A, vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão.

Os autos foram remetidos à Procuradoria desta Agência que, em seu Parecer nº 20/2013⁶, acerca do processo regulatório E-12/020.325/2011, observou que "a matéria referente às condições de fornecimento de gás ao Condomínio Rosa dos Ventos abordada nos autos em epígrafe, encontra-se prejudicada por ser objeto dos autos E-12/020.325/2011, e especialmente por já ter sido julgado por esta autarquia, a despeito de ter sido aberto posteriormente ao presente feito. Contudo, persiste como objeto do processo ora analisado a questão afeta à suposta omissão da Delegatária no fornecimento de gás à proprietária do apartamento 1807, quando sanadas as irregularidades; bem como o descaso em perquirir à veracidade da denúncia apresentada, questões que serão enfrentadas no presente parecer."

⁶ Fls. 108/118



Acrescentou que “diante de qualquer denúncia sobre irregularidade vinculada à prestação do serviço público, a Concessionária tem o dever de verificar tal veracidade em prol da prestação do serviço público adequado, uma vez que supostas omissões podem culminar em efetivos prejuízos sociais. (...) Contudo, na situação dos autos verifica-se que a Delegatária apresentou justificativas incongruentes ao princípio da Indisponibilidade do Interesse público, perdurando omissão no tempo, razão pela qual esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade dada a gravidade da mora, ressaltando-se que a denúncia era verídica, em consonância com as provas dos autos.”

A respeito da suposta omissão da Delegatária no fornecimento de gás à proprietária do apartamento 1807, quando sanadas as irregularidades, o Órgão Jurídico entende ser incontestável “que a Concessionária CEG descumpriu o prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas para efetuar a ligação de gás na unidade 1807 (...). Em outras palavras, por meio da gravação acostada em mídia eletrônica nos autos, verifica-se que a mora da Delegatária perdurou por mais de 9 (nove) dias, quando tinha por dever legal a observância do prazo de 24 (vinte e quatro) horas”.

Primeiramente ressalto que a Procuradoria desta Agência observou que, acerca da análise das Condições de Fornecimento ao Condomínio Rosa dos Ventos, essa matéria encontra-se prejudicada por já estar sendo tratada nos autos do processo E-12/020.325/2011, em especial, por já ter sido apreciada em Sessão regulatória⁷. Acompanho o Órgão Jurídico que entende persistir como objeto do processo ora analisado a questão afeta à suposta omissão da Delegatária no fornecimento de gás à proprietária do apartamento 1807, quando sanadas as irregularidades, bem como o descaso em perquirir à veracidade da denúncia apresentada, pela Sra. Dalva Telles, moradora do Condomínio.

⁷ 29 de janeiro de 2013



Adentrando no mérito da questão, primeiramente saliento que cabe à Concessionária prestar serviço adequado, zelando pelo interesse coletivo e garantindo a segurança dos destinatários do serviço público. Em decorrência disso, tendo notícias das irregularidades vinculadas às suas atividades, deve a mesma diligenciar a fim de verificar a veracidade de tais informações. Não o fazendo, incorre em descumprimento contratual em razão de sua conduta violar princípios como o da eficiência, segurança e qualidade, todos elencados no §3º da Cláusula primeira do instrumento Concessivo.

A seguir, passando à análise dos fatos, verifico que, em 08/06/2011, foi realizada vistoria pela Concessionária no imóvel nº 1807, tendo sido detectadas algumas irregularidades. Então, em 17/06/2011, a CEG notificou o Condomínio, na pessoa do síndico, para que sanasse todas as irregularidades nas instalações do condomínio. Após, em 20/07/2011, a Sra. Lúcia, proprietária do apartamento 1807, entrou em contato com a CAENE desta Agência informando que já havia encaminhado toda a documentação devida no setor de aprovação de projeto sem ter tido retorno. Em 14/09/2011, o fornecimento foi liberado após a realização de vistoria conforme informado pela Concessionária.

Observo que a Concessionária apresentou um atraso de quase dois meses para liberar o fornecimento da cliente de acordo com os documentos constantes dos autos e essa postura demonstra o descumprimento do prazo de vistoria de instalações internas (72 horas), além do prazo para religação em instalações internas (24 horas).

Assim, pude concluir que o serviço prestado inobservou os princípios que regem a atividade como os da eficiência e qualidade já mencionados no corpo deste voto, bem como a obrigação de prestar serviço adequado, constante da Cláusula Quarta do Instrumento Concessivo e do art. 6º da lei nº 8987/95⁸.

⁸ 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.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Considerando que o descumprimento de norma legal ou regulamentar enseja a aplicação de penalidade de acordo com a Cláusula décima, IV do Contrato de Concessão combinado com o art. 19, IV da instrução normativa CODIR nº 001/2007, entendo pela aplicação de penalidade à Concessionária.

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 Quarta, §1º, item 7;
- 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 Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão e no art. 6º, caput da Lei nº 8987/95;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro relator



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

Serviço Público Estadual
Processo nº 5-12/020.234/2011
Data 25/05/2011 Fls.: 146
Rubrica: 100-614354784

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1978
DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA 521584 – INSTALAÇÃO
INTERNA DE DISTRIBUIÇÃO 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-12/020.234/2011, 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 Quarta, §1º, item 7;

Art. 2º - 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 Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula Quarta, caput, ambas do Contrato
de Concessão e no art. 6º, caput da Lei nº 8987/95;



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-234/2013

Data 25/05/2013 Fls.: 547

Rubrica: [assinatura]

Id: 44354787

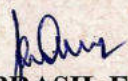
Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

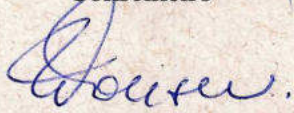
Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro