



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.690/2013

Data 18/11/13 Fls.: 64

Rubrica: 644-50001247

Processo nº.: E-12/003.690/2013.
Data de autuação: 18/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA 541261.
Sessão Regulatória: 27/03/2014.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 148/2013. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 541261, que versa sobre reclamação da Sra. Karina Lyra Schilodtmann sobre ameaças de corte de seu fornecimento por parte da CEG, sob a alegação de supostas desconformidades nas instalações de gás canalizado de seu imóvel.

Do histórico da ocorrência, presente às fls. 04, extrai-se:

"Venho por meio desta destacar o PÉSSIMO atendimento dado pela CEG aos seus clientes. Há cerca de dois ou três anos foi feita a conversão para gás natural do meu prédio. Nesta ocasião tive de fazer reparos na minha tubulação de gás para que fosse feita a nova ligação. Fiz o que me foi colocado, e, aprovado, o gás natural foi religado. Passado um ou dois anos veio nova comunicação, como se eu não houvesse feito tal reparo. Como é possível, se foi aprovado e religado? Então NOVAMENTE veio um rapaz fazer outra vistoria e comprovou que, na verdade, foi um erro administrativo e estava tudo certo E APROVADO. Agora NOVAMENTE vocês me enviam uma nova notificação dizendo que estou irregular! COMO????!! Inclusive me ameaçando de corte no fornecimento de gás! Venho então NOVAMENTE explicar que não há nenhuma irregularidade, mas sim um erro administrativo/operacional da parte da CEG. Espero e exijo que tal situação seja corrigida prontamente, caso contrário iremos à justiça contra os erros absurdos cometidos pela CEG contra mim de forma continuada."

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 568/2013, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003690/2013</u>
Data <u>18/11/13</u> Fls.: <u>65</u>
Rubrica: <u>cul. 50001247.</u>

Em reunião interna, através da Resolução nº 403, de 28/11/2013¹, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Por intermédio do Ofício CAENE nº 221/13, a Câmara de Energia desta AGENERSA solicitou à CEG:

- "1. Cópias das faturas de gás emitidas para o Cliente 7245659, de JAN2010 (ou data de início de fornecimento, se posterior) até a presente data;*
- 2. Cópias dos Laudos de Vistoria e das Ordens de Serviço (incluindo os documentos referentes a corte de fornecimento) registradas para o citado cliente, JAN2010 (ou data de início de fornecimento, se posterior) até a presente data;*
- 3. Esclarecimento sobre as alegadas sucessivas tentativas de corte (imotivados segundo o reclamante) de fornecimento, registradas na Ocorrência 541261."*

A Concessionária CEG, por meio da Carta DIJUR-E-045/2014, encaminhou as cópias solicitadas nos itens 1 e 2, bem como esclareceu, *in verbis*:

"(...) no que tange ao item 3, que o local foi fechado na conversão, em que pese isso, foi verificado que o cliente permaneceu consumindo, o que originou as tentativas de vistoria que, não sendo permitidas pelo cliente, geraram as tentativas de corte, por motivo de segurança.

O cliente nunca comunicou a CEG se teria realizado as adequações de ambiente e a exigência permaneceu vigorando. Diante deste fato, buscando oferecer segurança no uso do gás natural canalizado, foram enviadas algumas correspondências ao cliente alertando sobre o fato e sobre a necessidade de agendamento de vistoria, contudo, sem qualquer retorno.

A única forma de evitar o uso inadequado do gás foi lacrando o cliente. Somente após o corte é que o cliente aceitou receber os técnicos da

¹ Fls. 07.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.690/2013
Data 18/11/13 Fls.: 66
Rubrica: Celj 50201247

Concessionária para que fosse verificado se as exigências apontadas na conversão foram sanadas. (...)”

Em 10/01/2013, a CAENE solicitou² à Concessionária: “1. Informar a data na qual ‘o local foi fechado na conversão’ e encaminhar cópia da respectiva Ordem de Serviço; 2. Encaminhar cópia de todas as correspondências enviadas ao cliente ‘alertando sobre o fato e sobre a necessidade de agendamento de vistoria’.

Por meio da DIJUR-E-145/14 (fls. 21/30) a CEG encaminhou a documentação solicitada pela CAENE.

Ato contínuo, a Câmara Técnica, após breve histórico dos fatos, concluiu³:

“(…)”

A Concessionária capitaneou um projeto de conversão de uso de GLP para GN, em período ignorado, no prédio da Reclamante.

Lacrrou (lacre azul 1466739) o medidor individual da Reclamante, na época da conversão, por motivo de segurança, vez que o ‘(...) cliente nunca comunicou a CEG se teria realizado as adequações de ambiente (...)’.

Como a reclamante não comunicou a execução das adequações exigidas, as mesmas permaneceram em vigor. Entretanto, apesar das exigências de segurança em vigor e da lacração do medidor de vazão (ação ineficaz), a Reclamante permaneceu consumindo gás, com o total conhecimento da CEG, uma vez que cobrou pelo consumo.

Levando-se em consideração a afirmação da Reclamante, na inicial, o citado processo de conversão se deu há dois ou três anos, ou seja, a Concessionária manteve-se na inércia do repouso por dois ou três anos. Cobrou, recebeu e nada fez quanto a irregularidade.

Somente em 2013 foram encaminhadas correspondências para Reclamante e adotou-se a medida eficaz de retirada do piscano.

² Ofício CAENE n.º 006/14 (fls. 20),

³ Fls. 31/33.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.690/2013
Data 18/11/13 Fls.: 67
Rubrica: WU. 50201247

(...)

A culpa reside em ter ciência do risco e não neutralizá-lo ou eliminá-lo.

Das informações contidas no presente processo resta claro a gravíssima negligência e irresponsabilidade com que a Concessionária CEG tratou o caso de consumo irregular de gás, por parte da Reclamante. Somente adotou as medidas eficientes em 2013, permitindo que a Reclamante, familiares e terceiros permanecessem em situação de grave risco por anos.

O caso exige punição exemplo!

É o parecer."

Instada a se manifestar, a Concessionária CEG sustentou⁴:

"(...)

Da mesma forma, não existe espaço para se penalizar a Concessionária após ter dado ciência à cliente sobre a irregularidade das instalações para consumo de gás e ter aplicado lacre em medidor – muito menos por ter questionado a cliente sobre o consumo de gás e as condições da instalação ou ter suspenso o fornecimento de gás diante da impossibilidade de vistoriar o imóvel, zelando pela segurança da cliente.

Portanto, ao restar clara a inexistência de responsabilidade da Concessionária CEG no evento em tela, vez que a Concessionária prezou pela segurança da cliente, pugna-se pelo arquivamento do processo E-12/003.690/2013, sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG".

Autos remetidos à Procuradoria⁵ desta Agência, esta, em parecer opinativo, concluiu:

"(...)

I – Dever de segurança intrínseco ao princípio da prestação do serviço público adequado

⁴ DIJUR-E-251/14.

⁵ Fls. 48/54.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003-690/2013

Data 18/11/13 Fls.: 68

Rubrica: Cuy. 50201247

Inicialmente, no esteio das provas produzidas nos autos em epígrafe, depreende-se que foi inobservado pela Concessionária CEG o princípio da prestação do serviço público adequado, eis que as condições de eficiência e segurança, tão primordiais no fornecimento do serviço em tela, foram relegadas a segundo plano, após considerável lapso temporal.

(...)

Não se olvida que o imóvel em questão não tenha sido vistoriado, eis que não há divergência nos autos em relação a este aspecto. O que está em pauta é a verificada "ausência mínima" de cautela na atividade exercida pela delegatária, que requer segurança extremada aos usuários.

Ora, uma vez lacrado o medidor, como bem agiu a delegatária, é dever imanente à prestação do serviço a adoção de posturas proativas, posturas que sinalizem o olhar caleidoscópico pela segurança do usuário, atentas à realidade circundante.

Em outras palavras, após lacrado o medidor e ciente da existência de possíveis irregularidades (uma vez que a vistoria de segurança não foi realizada) no imóvel em questão, a CEG manteve no tempo o fornecimento de gás. Conduta que fere o princípio constitucional da prestação do serviço público adequado.

Ademais disso, vale lembrar que a delegatária possui conhecimentos técnicos suficientes para inferir a existência de alguma anormalidade naquele imóvel, podendo, inclusive, suspender o serviço, na linha do que dispõe o inciso XIII, §3º, Cláusula Quarta do Instrumento Concessivo;

(...)

Nesse espectro, salta aos olhos a violação ao princípio da prestação do serviço público adequado, consubstanciado na Cláusula Quarta do Instrumento Concessivo, atraindo a incidência do inciso IV, art. 19 da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.690/2013
Data 18/11/13 Fls.: 69
Rubrica: CEM. 50201247.

II – Conclusão

Diante do exposto, esta Procuradoria sugere:

I – Ante a verificada e comprovada prestação inadequada do serviço público prestado pela CEG, aplicação de penalidade pecuniária na forma do inciso IV, art. 19 da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007 c/c Cláusula Quarta do Instrumento Concessivo.

II – Manifestação final da Concessionária CEG, em atenção à garantia constitucional do devido processo legal." (Grifos no original)

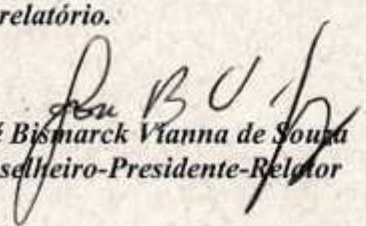
Intimada a apresentar razões finais, a Concessionária CEG sustentou:

"(...)

Assim, a CEG entende que inexistem nos autos elementos comprobatórios das alegações feitas pelo denunciante, de modo que não se pode presumir pela ocorrência de qualquer desconformidade. Restando claro que a Companhia está permanentemente efetuando investimentos direcionados ao desenvolvimento de suas atividades, no intuito de obter um crescimento contínuo na qualidade de todos os serviços oferecidos.

Desta forma, requer a CEG que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção, por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes ao caso em comento".

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.690/2013

Data 18/11/13 Fls.: 70

Rubrica: cul. 50201247.

Processo nº.: E-12/003.690/2013.
Data de autuação: 18/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA 541261.
Sessão Regulatória: 27/03/2014.

VOTO

Trata-se de análise da ocorrência n.º 541261, que versa sobre reclamação da Sra. Karina Lyra referente ao “desligamento de forma arbitrária pela CEG”¹ do fornecimento de gás em sua residência.

Para melhor elucidação da ocorrência em apreço, creio necessário um breve retrospecto do caso.

A usuária alegou que teve o gás de sua unidade desligado de forma arbitrária pela CEG.

A Concessionária, indagada sobre a reclamação da usuária, informou que “o local foi fechado na conversão, em que pese isso, foi verificado que o cliente permaneceu consumindo, o que originou as tentativas de vistoria que, não sendo permitidas pelo cliente, geraram as tentativas e corte por motivo de segurança”.

Informou, ainda, que lacrou o medidor individual da usuária, na época da conversão, por motivo de segurança, vez que não houve comunicação da cliente à Concessionária sobre a realização das adequações de ambiente.

A CAENE, quanto aos argumentos da Concessionária e documentação acostada aos autos, ressaltou que “somente em 2013 foram encaminhadas correspondências para reclamante e adotou-se a medida eficaz de retirada do piscano”.

Concluiu que “a culpa reside em ter ciência do risco e não neutralizá-lo ou eliminá-lo” e que “resta claro a gravíssima negligência e irresponsabilidade com que a Concessionária CEG tratou o caso de consumo irregular de gás, por parte da Reclamante. Somente adotou as medidas eficientes em 2013, permitindo que a Reclamante, familiares e terceiros permanecessem em situação de grave risco por anos”.

¹ Fls. 04.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12.003.690/2013

Data 18/11/13 Fls.: 71

Rubrica: 004-50201247

A Procuradoria desta AGENERSA, em parecer conclusivo entendeu que houve prestação inadequada do serviço público prestado pela CEG. Para tanto, faz-se necessário destacar suas considerações, *in verbis*:

"(...)

Ora, uma vez lacrado o medidor, como bem agiu a delegatária, é dever imanente à prestação do serviço a adoção de posturas proativas, posturas que sinalizem o olhar caleidoscópico pela segurança do usuário, atentas à realidade circundante.

Em outras palavras, após lacrado o medidor e ciente da existência de possíveis irregularidades (uma vez que a vistoria de segurança não foi realizada) no imóvel em questão, a CEG manteve no tempo o fornecimento de gás. Conduta que fere o princípio constitucional da prestação do serviço público adequado.

(...)

Mas, ao contrário, foi mantida conduta omissiva por dois ou três anos, atentatória ao dever de segurança, pois nesse 'período de tempo considerável' não foi comprovado que a CEG empregou esforços para zelar pela segurança do usuário, ressaltando-se que não há nos autos documentação que comprove a postura diligente da delegatária. (...)"

A CEG, através de suas manifestações discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria e destacou, como tese de defesa, que *"inexistem nos autos elementos comprobatórios feitas pela denunciante, de modo que não se pode presumir pela ocorrência de qualquer desconformidade"*.

Conforme se depreende dos autos, a Concessionária não atuou em harmonia com o instrumento concessivo, bem como com os princípios norteadores da prestação do serviço público.

A partir do momento em que a Concessionária interrompe o serviço (através do lacre – fls. 32) e, entretanto, permanece fornecendo gás ao usuário, passa a atuar de forma contrária a que se deve prestar o serviço público.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003-690/2013

Data 18/11/13 Fls.: 72

Rubrica: Celly. 30201244

Nota-se que, quando ao usuário é cessado o fornecimento por questões de segurança, não pode a delegatária, de forma negligente, disponibilizar o serviço que, a princípio, encontra pendência (no caso adequações exigidas pela Concessionária), pois atuar dessa forma vai contra todos os parâmetros de segurança e diligência que compõe a prestação do serviço público.

Ademais, para realização do serviço adequado e compatível com os preceitos de segurança, o instrumento concessivo autoriza, dentre outras hipóteses, a possibilidade de a Concessionária "suspender ou interromper o serviço por negativa, por parte do consumidor que receber serviço interruptível, de descontinuar o uso do gás após receber a notificação devida" (Cláusula Quarta, inciso XIII, §3º).

Com efeito, imperioso destacar que a Décima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no bojo da Apelação Cível n.º 0069293.45.2006.8.19.0001, Relatoria do Excelentíssimo Desembargador Marcelo Lima Buhatem², aduziu que:

"(...) Todo cuidado é pouco quando se trata de fornecimento de serviço de gás canalizado, não sendo raras as vezes que acompanhamos na mídia casos de explosões em residências, com vítimas fatais, daí ser mais do que exigido a ré adotar todas as medidas de segurança, mesmo que isso importe em eventual demora na habilitação do serviço".

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte/religação e vistoria nas instalações internas, do Contrato de Concessão tal como as suas Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro.

Quanto aos aspectos da Ouvidoria, conforme depreende-se dos autos, tal ocorrência foi aberta nesta Agência em 12/09/2013, data também do envio à Concessionária. Entretanto, até 18/11/2013 não houve resposta pela Concessionária, ou seja, permaneceu aberta por 68 (sessenta e oito) dias.

Portanto, constata-se, também, o descumprimento à Instrução Normativa n.º 19 do Conselho Diretor.

² Julgado retirado do Parecer n.º 05/2014 – FMMM – Procuradoria da AGENERSA.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.690/2013

Data 18/11/13 Fls.: 73

Rubrica: CUY. 50201247

Presente as razões expostas, e levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pelos fatos que ensejaram a ocorrência n.º 541261, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,001% (um milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela fatos que ensejaram a ocorrência n.º 541261, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pela demora na interrupção do fornecimento de gás à usuária, violando os parâmetros de segurança estabelecidos no Contrato de Concessão;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência n.º 541261;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.690/2013
Data 18/11/13 Fls.: 74
Rubrica: uu. 30201247

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2017

DE 27 DE MARÇO DE 2014.

Concessionária CEG – Ocorrência 541261.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.690/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,001% (um milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelos fatos que ensejaram a ocorrência nº 541261, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, pela demora na interrupção do fornecimento de gás à usuária, violando os parâmetros de segurança estabelecidos no Contrato de Concessão.

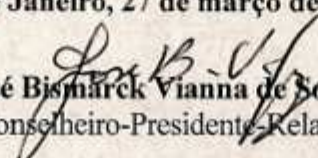
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 014/2010.

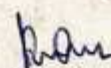
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência nº 541261.

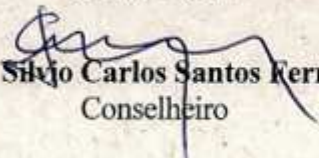
Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 014/2010.

Art. 5º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de março de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro