



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 DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Processo E-12.003-689/2013
Data 18/11/2013
Rubrica 49
44382774

Processo nº.: E-12/003/689/2013
Data de Autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541192.
Sessão Regulatória: 16 de Setembro de 2014.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 147/2013¹ de 18 de Novembro de 2013, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita à SECEX: "(...) as devidas providencias com relação à ocorrência nº 541192, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 12/09/2013 para tratar da reclamação do Sr. Ricardo Cardoso de Carvalho sobre um vazamento encontrado em sua tubulação a menos de 1 mês após liberado o fornecimento para o imóvel."

Na referida CI, a Ouvidoria comunica que: "(...) Em 13/09/2013, a CEG enviou ao cliente, com cópia para esta Ouvidoria, a seguinte resposta: Prezados Senhor Ricardo Cardoso, de acordo com o setor de Emergência da Companhia, no dia 3/9/2013, através da ocorrência 30959/2013, o fornecimento de gás foi interrompido por medidas de segurança, em função do associado ao endereço estar ausente. Esclarecemos que, caso deseje, podemos agendar o serviço de religação por inexistência de escapamento, para realizar um Teste de Estandeidade no imóvel (...)." ."

Às fls. 05/07, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N°. 147/2014) foi acostado ao processo o histórico de atendimento do cliente ao qual diz que:

No dia 12/09/2013 o cliente informa que: " No início de agosto, no dia 03/08, foi instalado o aquecedor no meu apartamento, (...), instalação realizada pela autorizada do fabricante. No dia 05/08, a CEG esteve no apartamento para fazer a ligação de gás (...). No dia seguinte, (...) em 06/08, minha esposa esteve no apartamento e sentiu cheiro de gás. No dia seguinte, não havia indícios de cheiro de gás (...). De qualquer maneira, e por garantia, comuniquei a autorizada do aquecedor, que esteve novamente no apartamento, fez todos os testes possíveis no aquecedor e nada detectou. Nos dias posteriores, não sentimos cheiro forte, (...), entre os dias 30/08 e 01/09, sentimos novamente cheiro de gás, só que mais forte, e por segurança entrei em contato com a CEG, que enviou um atendimento de emergência, que fez testes, detectou forte vazamento e assim tendo bloqueado o fornecimento para o

¹ fl. 03/04.



apartamento, e lacrou o medidor. (...) O técnico me orientou a entrar em contato com a CEG para agendar o serviço de verificação interna do apartamento e o reparo a ser realizado. Fiz contato com a CEG GNS (...), agendando a visita para segunda-feira, 09/09, período da manhã (...). Ninguém apareceu de manhã, e recebi uma ligação às 16:18, de uma empresa Tecnol 'não sei se é assim que escreve', (...) dizendo (...) se não havia ninguém no apartamento. Eles pediram desculpas pela falha por causa da programação do período da manhã e ficou combinado quando eu pudesse agendar. (...) Entrei em contato ontem (11/09), e agendamos pra (...) (12/09) pela manhã. Só que mais uma vez ninguém apareceu. Ao ligar para essa empresa a pessoa que atendeu informou que não havia nenhuma programação com meu nome, e assim não haveria visita. (...) Isso já ocorreu por duas vezes."

No dia 16/09/2013 o cliente continua sua reclamação "Prezada Ouvidora da CEG, como eu citei na minha reclamação, eu tentei explicar tudo detalhadamente desde o começo (...). Em nenhum momento questioneei o desligamento do gás. (...) A minha reclamação também ocorreu por causa das 2 vezes que fiquei esperando no apartamento para a equipe de serviço ir verificar o problema e efetuar o reparo, perdi 2 dias de trabalho, e eles simplesmente não apareceram. No primeiro agendamento entrei em contato com a CEG e a pessoa que atendeu ainda tentou debochar, dizendo que a programação era no período da manhã, portanto entre 8:00 e 12:00, logo se eram 10:30 eu não deveria estar reclamando. Minha reclamação é devido a terem me feito perder 2 dias de trabalho a toa(...). Por que simplesmente não cumpre o agendamento da equipe para reparo? Preciso resolver isso com urgência, mas não posso ficar perdendo dias de trabalho. (...). Depois de tanto transtorno de me fazerem esperar a toa, o mínimo que podem fazer é agendar e cumprir o horário."

A Ouvidoria alega que até o envio da ocorrência a SECEX, não recebeu nenhuma resposta da Concessionária, acarretando em descumprimento à instrução Normativa CODIR nº 19, de 16 de Maio de 2011.

Através do OFICIO AGENERSA/SECEX nº 568² de 25 de novembro de 2013, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor nº 403³, conforme reunião interna de 28/11/2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

A CAENE em seu turno emite o Ofício CAENE nº 042/14, de 20 de fevereiro de 2014, à Concessionária solicitando que envie:

² Fl. 09.

³ Fls. 10.



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:	E-12/003.689/2013
Data:	18/11/2013 Pg. 51
Rubrica:	30.4438 2779

"1 O pronunciamento da Concessionária com relação a esta ocorrência;

2 Laudo da vistoria de aprovação das instalações do cliente, bem como, o laudo da emergência, do dia 03/09/2013, o qual gerou a interrupção do fornecimento;

3 Informações atualizadas com relação à situação do fornecimento de gás desse cliente. E se o mesmo estiver em carga deve nos ser enviado o laudo da aprovação e suas instalações."

Através da DIJUR-E-517/14, de 12 de março de 2014, a Concessionária encaminha em anexo, documentos solicitados e, registro da ocorrência no sistema da Concessionária, onde diz que: " Cliente: 7939433 - RICARDO CARDOSO DE CARVALH, RUA: DR. PAULO CESAR 00137 B01/1001 - SANTA ROSA I.

1) Colocação em carga NE em 5/8/2013; 2) Atendimento emergência que interrompeu o fornecimento (3/9/2013); 3) Religação por inexistência de escapamento 30/09/2013."

A CAENE à seu turno emite seu Parecer e conclui:

"(...) ocorrência 541192 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA onde cliente entrou em carga em 05/08/2013 e após sentir forte odor de gás solicitou uma visita à CEG que lacrou o fornecimento de gás e informou que deveria entrar em contato com a CEG para agendar o serviço de reparo da instalação interna.

(...) Informa ainda que entrou em contato com a GNS e agendou por duas vezes a visita e a mesma não compareceu.

Mesmo que haja indícios, de acordo com relato do cliente, que havia vazamento quando o mesmo foi colocado em carga, a Ordem de Serviço acostada aos autos, mostra que foi realizado o teste de estanqueidade e o mesmo não apontou vazamento na instalação interna. Sendo assim, a Concessionária liberou o fornecimento de gás em conformidade.

De acordo com o cliente ele entrou em contato com a GNS solicitando o serviço de reparo, não cabendo regulação desta Agência a empresas particulares.

(...), o cliente foi religado em 30/09/2013 com a instalação interna estanque.

Diante do exposto não há elementos que apontem descumprimento por parte da Concessionária."



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	E-12/003.689/2013
Data	18.11.2013 Fk 50
Rubrica	30.4438 2779

Remetidos os autos à Procuradoria para análise e parecer, o jurídico, após fazer um breve resumo dos fatos, diz: *"De acordo com a documentação dos autos, e, especialmente o pronunciamento da CAENE – Órgão Técnico da Agenera, (...), o cliente entrou em contato com a Empresa GNS solicitando o serviço de reparo, não cabendo, pois, a AGENERSA verificar tal serviço, já que se trata de empresa particular. (...), o cliente foi religado em 30/09/2013 com instalação interna estanque. Portanto, não há elementos comprovadores de descumprimento contratual por parte da Delegataria."*

Em 09/06/2014 foi expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº. 68/14⁴ à Concessionária para, querendo, se manifeste em sede de razões finais sobre a ocorrência em questão.

Por meio da DIJUR-E-1127/2014⁵ de 16/06/2014, após mencionar os pareceres da CAENE e da Procuradoria, a Concessionária rechaça o *"teste de estanqueidade garante que no momento da colocação em carga não havia qualquer vazamento. Este teste não consiste no fornecimento de nenhuma garantia para as instalações já existentes. Além do exposto, o RIP (item 29) define que as instalações internas são de responsabilidade do cliente, não sendo tal responsabilidade em hipótese alguma transferida a CEG no momento da realização do referido teste.*

(...) sendo cristalina a ausência de qualquer descumprimento contratual por parte da Concessionária, deve o presente processo ser arquivado, Sem aplicação de qualquer penalidade. (...)".

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁴ Fls. 45.

⁵ Fls. 46/47 - protocolizada nesta Autarquia em 16/06/2014.



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: E-12/003/689/2013
Data: 18/11/2013 fls 53
Rubrica: 10.44382774

Processo nº:	E-12/003/689/2013
Data de Autuação:	18/11/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 541192.
Sessão Regulatória:	16 de Setembro de 2014.

VOTO

Trata-se de ocorrência registrada nesta Agência Reguladora sob o nº. 541.192¹, realizada por Sr. Ricardo Cardoso de Carvalho, por meio da qual o usuário reclama de um vazamento encontrado em sua tubulação menos de 1 mês após liberado o fornecimento de gás para o imóvel.

Do histórico de atendimento, às fls. 05/06, consta, em resumo, que o usuário em nenhum momento questionou o desligamento do gás. Mais sim a conduta da empresa GNS, que por 2 (duas) vezes agendou uma visita em seu apartamento e não compareceu, ocasionando-lhe assim faltas ao trabalho.

A CAENE emite seu Parecer concluindo que: *"não há elementos que apontem descumprimento por parte da Concessionária."*

Remetidos os autos à Procuradoria, o jurídico, após fazer um breve resumo dos fatos, diz: *"De acordo com a documentação dos autos, e, especialmente o promunciamiento da CAENE – Órgão Técnico da Agerensa, (...), o cliente entrou em contato com a Empresa GNS solicitando o serviço de reparo, não cabendo, pois, a AGENERSA verificar tal serviço, já que se trata de empresa particular. (...), o cliente foi religado em 30/09/2013 com instalação interna estanque. Portanto, não há elementos comprovadores de descumprimento contratual por parte da Delegataria."*

Por meio da DIJUR-E-1127/2014² de 16/06/2014, a Concessionária emite suas razões finais após mencionar os pareceres da CAENE e da Procuradoria e

¹ Fls. 03/04.

² Fls 66/47 - protocolizada nesta Autarquia em 16/06/2014.



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	E-12/003.689/2013
Data	18/11/2013 Fp 54
Rubrica	44382774

diz: "sendo cristalina a ausência de qualquer descumprimento contratual por parte da Concessionária, deve o presente processo ser arquivado, Sem aplicação de qualquer penalidade. (...)".

Assim sendo, resta evidente que a Concessionária não deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em virtude da natureza do serviço concedido.

Pelos motivos acima elencados e atento a todas as informações e posicionamento de nossos Órgãos Técnicos, as quais me filio, resta configurada que a Concessionária CEG, não teve culpa no caso em tela. Por isso, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Considerar, pelo que se apresenta nos autos, que a Concessionária CEG, não teve culpa na ocorrência nº 541192;

II - E encerrar o presente processo.

É como voto.

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - 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
Conselho-Diretor

SERVIÇO PÚBLICO - RJ
Processo: E-12/003/689/2013
Data: 18/11/2013 Pgs. 55
Assinatura: 1044382779

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2230
DE 16 DE SETEMBRO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 541192.

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-12/003/689/2013, por unanimidade,

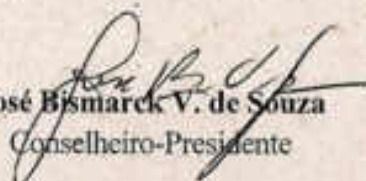
DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que se apresenta nos autos, que a Concessionária CEG, não teve culpa na ocorrência nº 541192.

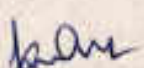
Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

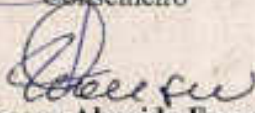
Rio de Janeiro, 16 de Setembro de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro