

---

Processo nº:	12-12/003.324/2014
Data de Autuação:	07/05/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545612.
Sessão Regulatória:	26 de Fevereiro de 2015

---

### RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através do REQ. AGENERSA/SECCEX Nº 258 em razão da CI AGENERSA/OUVIDORIA109/2014<sup>1</sup>, e tem por finalidade analisar a ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, referente a prestação de serviço de ligação de gás.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação a ocorrência nº 545612, registrada nesta Ouvidoria em 28/04/2014, para tratar de reclamação do Sra. Ana Isabel Aguiar Cabral sobre um vazamento de gás encontrado logo após a colocação em carga em sua residência, no final de março/2014."

#### Resumo da Ocorrência:

Segundo a cliente: *"quando o técnico de CEG instalou seu medidor, não utilizou o manômetro para testar a tubulação, fez teste apenas com a espuma. Neste mesmo dia, ela sentiu forte odor de gás e chamou a emergência, que vedou as conexões do medidor e deixou o fornecimento liberado, mas logo depois percebeu que o relógio estava andando mesmo sem a utilização do fogão, e, ao chamar a emergência novamente, foi identificado vazamento e interrompido seu fornecimento.*

*Ao solicitar à Concessionária o devido reparo, foi direcionada à GNS, que lhe enviou um técnico que cobrou pelo serviço (ajustes nas conexões do medidor) de forma particular e em dinheiro (R\$ 180,00), o que não resolveu o problema, pois o vazamento persistiu. Ao retornar para tentar novamente solucionar o problema, e sem sucesso, este mesmo técnico orientou a cliente a contratar um bombeiro gaseiro para o reparo de sua tubulação.*

A Ouvidora da AGENERSA, então solicita as seguinte informação a Concessionária:

*1) Esclarecimento minucioso de todo o ocorrido:*

---

<sup>1</sup> Fís. 03.



2) Informações sobre a instalação do medidor no imóvel mesmo com vazamento;

3) Apuração do relato sobre o comportamento do técnico da GNS;

4) Esclarecimentos sobre um trecho do contrato da CEG, que cliente recebeu pelos Correios ('Condições gerais de Fornecimento'), que, em sua Cláusula 7ª (Tarifa e Serviço), item 4, iv, diz: 'A CEG, mediante solicitação do cliente, poderá prestar os serviços abaixo, cujos valores estarão informados na tabela de preços (...): 1) assistência técnica; 2) colocação e reparo de ramais e instalações internas: (...)'

Cabe ressaltar o fato de que a cliente questionou as informações constantes do contrato de concessão acima, já que, ao solicitar à CEG as devidas providências, foi orientada a buscar a solução junto a uma outra empresa, a GNS."

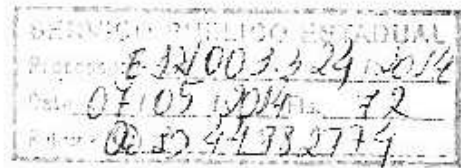
A Concessionária então encaminha os esclarecimentos: "No dia 30/04/2014, a CEG enviou a seguinte resposta:

'Informamos que, na visita de inspeção para colocação em carga realizada no dia 24/03, foi identificado que a ramificação interna estava estanque (pressão inicial:220 e leitura final:220), conforme laudo anexo. Esclarecemos que, no mesmo dia da instalação do medidor, a cliente entrou em contato com o setor de emergência para reclamar de odor de gás. Na ocasião, foi identificado um escapamento nas conexões do medidor, que foi sanado logo em seguida. Ressaltamos que, nos casos de reclamação de escapamento na cabine de medidores, teste de estanqueidade na ramificação interna não faz parte do escopo do serviço, salvo em situações onde o técnico identifica anomalia na mencionada ramificação. Em função de nova reclamação da cliente, a emergência da CEG esteve no local no dia 9/4, e, ao realizar o teste de estanqueidade, detectou escapamento na ramificação interna (queda manométrica). Por medidas de segurança, o fornecimento foi interrompido através de lacre vermelho instalado no medidor. Na visita realizada pela Equipe Especial no dia 29/4, foi identificado, após teste de estanqueidade, que há um escapamento menor que 1 litro/hora. No final da visita, o fornecimento permaneceu lacrado. Sobre o item 4, caso o cliente deseje solicitar o serviço de assistência técnica a Companhia fazê-lo através de equipe técnica indicada pela ouvidoria. Ressaltamos que referente à empresa GNS, estamos aguardando um posicionamento para responder os questionamentos."

Conclui a Ouvidoria que: "Diante do exposto, encaminho para apuração dos fatos narrados."

Às fls. 06 à 11, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N° 109) foi acostado ao processo o histórico do atendimento e anexos que consta no sistema de nossa Ouvidoria.

ly



Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 303<sup>2</sup>, de 14/05/2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 436<sup>3</sup>, conforme reunião interna de 15/05/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Autos encaminhados a CAENE que em seu parecer, de fls. 17/18, a CAENE após fazer um breve resumo dos fatos a Câmara Técnica emite seu parecer: " (...) *Quem visitou não detectou dois vazamentos e a primeira Equipe de Emergência somente debelou um vazamento.*

*(...) é impossível declarar que a Concessionária adotou métodos operativos que garantiram os melhores níveis de segurança, qualidade e confiabilidade do serviço.*

*Concomitantemente o(s) responsáveis pela visita de inspeção, pode(m) até ser adequadamente habilitado(s), mas certamente está(ão) precisando de urgente reciclagem técnica (...).*

*Por fim, espera-se que a Concessionária não tenha cobrado da Reclamante pelo lamentável serviço de visita de inspeção prestado. Se o fez, deveria devolver a quantia cobrada.*

*Pelo exposto, na Ocorrência 545612 houve descumprimento do caput, §1º (itens I e II), §3º (inciso IX) e § 6º da Cláusula Quarta."*

A Procuradoria através do Parecer 419/2014-EVB - Procuradoria, solicita a manifestação da Concessionária ao inteiro teor do processo para fazer valer o princípio da ampla defesa e do contraditório. E após oportunizando-se nova manifestação da CAENE.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº 113/14, foi solicitado a Concessionária que se manifeste com relação ao processo no prazo de 3 (três) dias.

Através da DIJUR-E-1684/14, a Concessionária solicita dilação do prazo para apresentação de manifestação com relação a ocorrência 545612.

A Concessionária na DIJUR-E-1719/14, esclarece que " (...) *O parecer da CAENE, (...), aponta de forma veemente que a visita realizada pela CEG, para verificar as condições da tubulação e do*

<sup>2</sup> Fl. 13, recebido pela Concessionária em 15/05/2014.

<sup>3</sup> Fls. 14.



*ambiente teriam sido feitas de forma inadequada, o que teria ocasionado vazamento nas conexões do medidor e, após, na ramificação secundária.*

*(...), conforme se depreende das ordens de serviço anexadas aos autos, o serviço de inspeção realizado pela CEG, quando da colocação em carga ocorreu em observância às normativas e legislação vigente.*

*(...), a suposição da CAENE não conseguiu lograr êxito em apontar, diante das provas apresentadas, um nexo de causalidade entre os vazamentos e a vistoria realizada pela Concessionária.*

*(...)*

*Assim diante das provas apresentadas, que ratificam que a vistoria de inspeção foi realizada de forma adequada pela CEG, deve o presente processo se arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."*

É solicitado novamente a CAENE que se manifeste com a relação aos esclarecimentos trazidos pela Concessionária.

A CAENE informa que: *"A Correspondência da Concessionária CEG (...) não apresentou dados ou informações de natureza técnico-científico que induzam alteração em pronunciamento anterior desta CAENE."*

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA, através do Parecer 06/2014-JVG - Procuradoria da AGENERSA<sup>4</sup>, após fazer um breve resumo dos fatos, entende que: *" Em sua defesa, a Concessionária alegou a inexistência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pela usuária e os atos por ela praticados. No entanto, em momento algum de sua manifestação, comprovou as suas alegações.*

*(...)*

*No momento da instalação não foi verificada defeitos na tubulação, sendo o fornecimento liberado. No entanto, a tubulação estava comprometida. Assim, não poderia a Concessionária ter liberado o fornecimento colocando em risco a vida de sua usuária.*

*(...) a CAENE afirma que os prepostos da Concessionária que vistoriaram o equipamento da usuária não detectaram dois vazamentos existentes, sendo que a primeira equipe de emergência, enviada*

<sup>4</sup> Fls. 45 e 53. De lavra da Dra. Juliana Vianna Guimarães, com "de acordo" da Dr. Marcus Simorini Ferreira.

ly



ao local, somente "debelou um vazamento", ou seja, cessou um vazamento, permanecendo o segundo existente.

Para a prestação adequada do serviço público é indispensável, além da observação do equilíbrio econômico financeiro do contrato, a obediência aos Princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas<sup>5</sup>.

A conduta da concessionária violou o Princípio da Segurança. O serviço público deve ser prestado com observância das regras básicas de segurança, não devendo representar riscos ao usuário.

A conduta da Concessionária fere o Princípio da eficiência, que deve ser obedecido tanto no âmbito da administração direta quanto na administração indireta. Este Princípio busca privilegiar a produtividade e economicidade dos serviços prestados, com observância na qualidade, celeridade, presteza, desburocratização e flexibilização. Está vinculado com a continuidade dos serviços públicos, no intuito de se evitar que os usuários sejam prejudicados.

No caso objeto deste processo administrativo, uma vez que o problema na tubulação do usuário não foi devidamente reparado.

Assim, restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Recorrente ao Princípio da prestação do serviço público adequado.

De acordo como relato da ocorrência que gerou este processo administrativo, a usuária foi orientada pela Concessionária a procurar a GNS. O ato da Concessionária em orientar o seu usuário a procurar terceiros, GNS, com o objetivo de solucionar o problema é permitido. O art. 25 da Lei de Concessões permite a contratação de terceiros para a realização de serviços inerentes, acessório ou complementares ao serviço concedido, bem como a subconcessão dos serviços públicos, sendo que o subconcedente responderá pelos atos praticados.

Dessa forma, a CFG não tem responsabilidade quanto aos atos da GNS, considerando que a usuária consentiu com a orientação.

Ademais, as cobranças realizadas são decorrentes de oferta de prestação de serviço privada à usuária que não está obrigada a aceitá-las, podendo, novamente, contatar a Concessionária para a realização do reparo necessário.

<sup>5</sup> Cláusula primeira, parágrafo 3º do Contrato de Concessão.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.324/2014
Data:	07/05/2014
Folha:	75
Diária:	Q) 50.44382779

*Portanto, quanto à participação de terceiros, no caso, para a prestação de serviços de reparo da instalação é lícita, não caracterizando qualquer violação ao Contrato de Concessão.*

*No entanto, a Concessionária prestou serviço inadequado, quando não realizou a vistoria de forma devida nas instalações, uma vez que não foi verificado que a tubulação estava danificada, acarretando no vazamento de Gás, colocando, em risco, a vida do seu usuário.*

*Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação prestação de serviço inadequada inerente à falha na vistoria que não detectou os danos na tubulação. Remeta-se estes autos à ouvidoria para averiguação da real situação do usuário referente a este processo."*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 146/14<sup>6</sup> para a Concessionária CEG, querendo, apresentar suas razões finais.

Em resposta, através da DIUR-E-2261/14<sup>7</sup>, a Concessionária CEG, inicia sua ponderação referindo-se as informações já prestadas as folhas de 32 à 35 do presente processo, e alega que: "(...) resta evidente que as sugestões de penalização à Concessionária encontram-se debruçadas em indícios e suposições sobre o que pode ter ocorrido, sendo que, à luz dos fatos, não há qualquer comprovação de que quando as instalações apresentaram escapamento de gás encontravam-se exatamente da forma que estavam quando visitadas pela equipe da CEG.

**Ou seja, as visitas de inspeção e colocação em carga garantem a segurança das instalações no momento do teste, não se tratando de uma espécie de garantia para os próximos anos, meses ou dias.**

*(...) Em síntese, até o momento, ergueram-se acusações e foram empilhados argumentos dos quais exsurgem clamores por penalização à Concessionária, porém tais alegações debruçam-se sobre uma frágil base, onde não se encontra qualquer prova que permita estabelecer o liame entre o fato de ter sido identificado vazamento em instalações após visita técnica e uma suposta certeza de que, por isso, não foi observado corretamente algum parâmetro da inspeção.*

*Em alguns casos de instalações antigas ou há muito em desuso, ao serem submetidas à teste de estanqueidade, com a seguida utilização da instalação carregada com gás, podem ser promovidas a*

<sup>6</sup> Fls. 54.

<sup>7</sup> Fls. 55 e 57.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.324/2014
Data: 07/05/2014
Assinatura: [assinatura]

*alteração das condições dos tubos, sendo que a forma de se tomar ciência é com a incidência de alguma anomalia ocorrida já após a liberação do fornecimento, durante a sua utilização. (...)*

*Portanto, pelo fato da CEG não ter liberado o fornecimento de gás até estar certa de que as instalações encontravam-se seguras, bem como porque não resta materializada qualquer fonte cabal de comprovação de responsabilidade da CEG, pede-se o afastamento de qualquer alegação de irregularidade no proceder da Concessionária e, assim, faz-se devido pugnar pelo arquivamento do processo (...), sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG."*

Após, os autos foram remetidos a Ouvidoria da AGENERSA para averiguação da real situação da cliente com relação a ocorrência.

A cliente relata que: *"(...) por força do ocorrido a cerca de um ano com a CEG e a empresa por ela contratada para atender seus clientes, que ensejou o Processo Regulatório em questão, tenho sido prejudicada com a demora da solução do problema, uma vez que, em vista de não dispor de gás, por diversas vezes deixo de alugar o imóvel, pois o pretendente requer o uso de fogão a gás.*

*(...), por força do problema da ligação de gás, decidi arcar com um investimento que não estava dentro de meu planejamento, a fim de poder colocar o apartamento para locação imediatamente, embora que de forma um tanto ou quanto precária. (...) adquiri uma boca de fogão elétrico e um micro ondas que foram acomodados de forma improvisada, em relação a planta original de decoração da cozinha.*

*Por medida de segurança, no sentido de impedir que o inquilino tivesse a chance de retirar o lacre do relógio para utilizar o gás, uma vez que o vazamento, após as idas e vindas dos técnicos, se apresentava de forma muito sutil, tomei as seguintes providências:*

*1. Fiz doação do fogão recém comprado, uma vez que não poderia ficar dentro do apartamento. Deixar em um guarda móveis seria mais uma despesa (...).*

*2. Requeri a CEG a retirada do relógio, a fim de que não houvesse a possibilidade do inquilino colocar um fogão, retirar o lacre e usar o gás. Infelizmente não fui atendida prontamente pela CEG. Na primeira solicitação, ficaram de me informar por ligação telefônica a data do agendamento e não o fizeram. Na segunda a atendente informou que eu não havia feito tal solicitação, mesmo eu lhe dizendo o número do protocolo e nome do atendente da primeira solicitação. Exasperada solicitei que*



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo nº E-12/003.324/2014
Data 07/05/2014 Págs. 77
Subj. nº 02.10.4438.2174

procedessem a retirada do relógio imediata, uma vez que o apartamento seria alugado e eu estaria fora do Rio de Janeiro (...). Segundo o porteiro do prédio, uns vinte dias depois a CEG retirou o relógio.

Antes de tomar as providências acima, (...) fui procurada por um funcionário, não sei se da CEG ou da empresa contratada por ela. Pensei que ele iria resolver o problema, todavia foi apenas averiguar o que uma 'penca' de funcionários já haviam feito, de acordo com a documentação de que disponho.

Recebi também, uma ligação do funcionário que dissera que eu teria que contratar um bombeiro gasista. Disse-lhe que ele não precisava fazer isso, pois embora não tivesse sanado o problema, perdera o seu tempo e do colega que havia indo lhe auxiliar. Argumentou que estava em vias de ser demitido de sua empresa por conta do ocorrido ( a empresa é a que a CEG utiliza para que, uma vez que a contratamos com o pagamento no boleto da CEG, realize o serviço).

Recebi, ainda, um telefonema de um funcionário da referida empresa, (...). Segundo o que me disse, ele enviaria alguém para mais uma vez averiguar o problema e que se fosse necessário seria feito um projeto para fazer outra tubulação... respondi que se isso fosse necessário poder-se-ia fazer uma tubulação externa, mas que, infelizmente, nós não ínhamos mais tempo. Eu já estava perdendo muito dinheiro, (...) e eu daria o meu jeito para poder, finalmente, alugar o apartamento. De minha parte achava mais prudente, aguardar a Sessão Regulatória, já que, até então, fora a única vez que me sentira bem atendida e amparada. Ele, educadamente, demonstrou uma certa contrariedade com a minha decisão.

(...), na época, aguardei o boleto de cobrança da CEG e, corretamente, não me foi cobrado o que o atendimento havia me informado que me seria cobrado pelo serviço de conserto da tubulação contratado pela firma que a CEG utiliza para fazer este tipo de serviço. Afinal o serviço não fora concretizado.

(...), relembro que, até então, todos os funcionários que no apartamento estiveram identificaram vazamento na parte externa próximo ao registro e nunca no interior do apartamento.

(...) aguardo (...) a realização da Sessão (...), na esperança de sustar as perdas que venho tendo, por não poder oferecer o uso de fogão à gás no referida apartamento. (...), só dispomos da CEG para nos presiar o fornecimento de gás.

(...) de acordo com o contrato que me foi enviado na ocasião em que a contratei, o cliente, se assim o desejar, pode requisitar o atendimento da CEG para consertos de tubulação externas ou





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

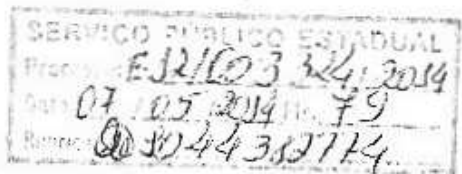
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVICHO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.324/2014
Data: 07.05.2014
Rubrica: 1044332724

*internas, desde que se digne a pagar pelo serviço. Este é o meu caso: resolver o problema de vazamento seja na tubulação externa ou interna, com pagamento ou não, mas com prestação de serviço de responsabilidade da CEG, uma vez que é esta empresa que dá o OK para a utilização da referida tubulação."*

É o relatório.

**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO - RELATOR



Processo nº.:	E-12/003.324/2014
Data de Autuação:	07/05/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545612.
Sessão Regulatória:	28 de Abril de 2015

### VOTO

O presente processo foi instaurado através da RFQ. AGENERSA/SECFEX Nº 258 em razão da CI AGENERSA/OUVIDORIA109/2014<sup>1</sup>, e tem por finalidade analisar a ocorrência, referente à prestação de serviço de ligação de gás, registrada nesta Ouvidoria em 28/04/2014, para tratar de reclamação do Sra. Ana Isabel Aguiar Cabral sobre um vazamento de gás encontrado logo após a colocação em carga em sua residência, no final de março/2014.

#### Resumo da Ocorrência:

Segundo a cliente: *"quando o técnico da CEG instalou seu medidor, não utilizou o manômetro para testar a tubulação. Neste mesmo dia, ela sentiu forte odor de gás e chamou a emergência, que vedou as conexões do medidor e deixou o fornecimento liberado, mas logo depois percebeu que o relógio estava andando mesmo sem a utilização do fogão, e, ao chamar a emergência novamente, foi identificado vazamento e interrompido seu fornecimento.*

*Ao solicitar à Concessionária o devido reparo, foi direcionada à GNS, que lhe enviou um técnico que cobrou pelo serviço de forma particular, o que não resolveu o problema, pois o vazamento persistiu. Ao retornar para tentar novamente solucionar o problema, e sem sucesso, este mesmo técnico orientou a cliente a contratar um bombeiro gasista para o reparo de sua tubulação.*

A Ouvidora da AGENERSA, então solicita as seguinte informação a Concessionária:

- 1) Esclarecimento minucioso de todo o ocorrido;*
- 2) Informações sobre a instalação do medidor no imóvel mesmo com vazamento;*
- 3) Apuração do relato sobre o comportamento do técnico da GNS;*
- 4) Esclarecimentos sobre um trecho do contrato da CEG, que cliente recebeu pelos Correios ('Condições gerais de Fornecimento'), que, em sua Cláusula 7ª (Tarifa e Serviço), item 4, iv, diz: 'A CEG, mediante solicitação do cliente, poderá prestar os serviços abaixo, cujos valores estarão*

<sup>1</sup> Fls. 03.



informados na tabela de preços (...): 1) assistência técnica; 2) colocação e reparo de ramais e instalações internas; (...).<sup>2</sup>

Cabe ressaltar o fato de que a cliente questionou as informações constantes do contrato de concessão acima, já que, ao solicitar à CEG as devidas providências, foi orientada a buscar a solução junto a uma outra empresa, a GNS.<sup>3</sup>

No dia 30/04/2014, a CEG enviou a seguinte resposta:

"Informamos que, na visita de inspeção para colocação em carga realizada no dia 24/03, foi identificado que a ramificação interna estava estmque (pressão inicial:220 e leitura final:220), conforme laudo anexo.

Houve também 2 (duas) visitas em 09/04 e 29/04, com detecção de vazamento de gás.

Através do OFICIO AGENERSA/SECEX nº 3032, de 14/05/2014, foi informado a Concessionária a atuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 436<sup>3</sup>, conforme reunião interna de 15/05/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Autos encaminhados a CAENE que em seu parecer, de fls. 17/18, após fazer um breve resumo dos fatos a Câmara Técnica emite seu parecer: "(...) Quem visitou não detectou dois vazamentos e a primeira Equipe de Emergência somente debelou um vazamento.

(...) é impossível declarar que a Concessionária adotou métodos operativos que garantiram os melhores níveis de segurança, qualidade e confiabilidade do serviço.

Por fim, espera-se que a Concessionária não tenha cobrado da Reclamante pelo lamentável serviço de visita de inspeção prestado. Se o fez, deveria devolver a quantia cobrada.

Pelo exposto, na Ocorrência 545612 houve descumprimento do caput, §1º (itens 1 e 11), §3º (inciso IX) e § 6º da Cláusula Quarta."

A Procuradoria através do Parecer 419/2014-EVB - Procuradoria, solicita a manifestação da Concessionária ao inteiro teor do processo para fazer valer o princípio da ampla defesa e do contraditório. E após oportunizando-se nova manifestação da CAENE.

<sup>2</sup> Fl. 13, recebido pela Concessionária em 15/05/2014.

<sup>3</sup> Fls. 14.



Através do Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº 113/14, foi solicitado a Concessionária que se manifeste com relação ao processo no prazo de 3 (três) dias.

A Concessionária na DIJUR-F-1719/14, esclarece que "*(...) O parecer da CAENE, (...), aponta de forma veemente que a visita realizada pela CEG, para verificar as condições da tubulação e do ambiente teriam sido feitas de forma inadequada, o que teria ocasionado vazamento nas conexões do medidor e, após, na ramificação secundária.*

*(...), conforme se depreende das ordens de serviço anexadas aos autos, o serviço de inspeção realizado pela CEG, quando da colocação em carga ocorreu em observância às normativas e legislação vigente.*

*(...), a suposição da CAFNE não conseguiu lograr êxito em apontar, diante das provas apresentadas, um nexo de causalidade entre os vazamentos e a vistoria realizada pela Concessionária.*

*(...)*

*Assim diante das provas apresentadas, que ratificam que a vistoria de inspeção foi realizada de forma adequada pela CEG, deve o presente processo se arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."*

É solicitado novamente a CAFNE que se manifeste com relação aos esclarecimentos trazidos pela Concessionária.

A CAENE informa que: "*A Concessionária CEG (...) não apresentou dados ou informações de natureza técnico-científico que induzam alteração em pronunciamento anterior desta CAFNE."*

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA, através do Parecer 06/2014-JVG - Procuradoria da AGENERSA<sup>4</sup>, após fazer um breve resumo dos fatos, entende que: "*Em sua defesa, a Concessionária alegou a inexistência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pela usuária e os atos por ela praticados. No entanto, em momento algum de sua manifestação, comprovou as suas alegações.*

*(...) a CAFNE afirma que os prepostos da Concessionária que vistoriaram o equipamento da usuária não detectaram dois vazamentos existentes.*

*(...)*

<sup>4</sup> Fls. 45 e 53. De Jvra da Dra. Juliana Viana Guimarães, com "de acordo" da Dr. Marcus Simonini Ferreira.



*A conduta da concessionária violou o Princípio da Segurança. O serviço público deve ser prestado com observância das regras básicas de segurança, não devendo representar riscos ao usuário.*

*Assim, restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Recorrente ao Princípio da prestação do serviço público adequado.*

(...)

*A Concessionária prestou serviço inadequado, quando não realizou a vistoria de forma devida nas instalações, uma vez que não foi verificado que a tubulação estava danificada, acarretando no vazamento de Gás, colocando, em risco, a vida do seu usuário.*

*Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação prestação de serviço inadequada inerente à falha na vistoria que não detectou os danos na tubulação."*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 146/14<sup>5</sup> para a Concessionária CEG, querendo, apresentar suas razões finais.

Em resposta, através da DIJUR-F-2261/14<sup>6</sup>, a Concessionária CEG, inicia sua ponderação referindo-se as informações já prestadas na DIJUR-E-1719/14 do presente processo, e alega que: "(...) resta evidente que as sugestões de penalização à Concessionária encontram-se debruçadas em indícios e suposições sobre o que pode ter ocorrido, sendo que, à luz dos fatos, não há qualquer comprovação de que quando as instalações apresentaram escapamento de gás encontravam-se exatamente da forma que estavam quando visitadas pela equipe da CEG.

(...)

*Em síntese, até o momento, ergueram-se acusações e foram empilhados argumentos dos quais exsurtem clamores por penalização à Concessionária, porém tais alegações debruçam-se sobre uma frágil base, onde não se encontra qualquer prova que permita estabelecer o liame entre o fato de ter sido identificado vazamento em instalações após visita técnica e uma suposta certeza de que, por isso, não foi observado corretamente algum parâmetro da inspeção.*

(...)

<sup>5</sup> Fls. 54.

<sup>6</sup> Fls. 55 e 57.



*Portanto, pelo fato da CEG não ter liberado o fornecimento de gás até estar certa de que as instalações encontravam-se seguras, hem como porque não resta materializada qualquer fonte cabal de comprovação de responsabilidade da CEG, pede-se o afastamento de qualquer alegação de irregularidade no proceder da Concessionária e, assim, faz-se devido pugnar pelo arquivamento do processo (...), sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG."*

Após, os autos foram remetidos a Ouvidoria da AGENERSA para averiguação da real situação da cliente com relação à ocorrência.

A cliente relata que: *"(...) por força do ocorrido a cerca de um ano com a CEG e a empresa por ela contratada para atender seus clientes, que ensejou o Processo Regulatório em questão, tenho sido prejudicada com a demora da solução do problema, uma vez que, em vista de não dispor de gás, por diversas vezes deixo de alugar o imóvel, pois o pretendente requer o uso de fogão a gás.*

*Por medida de segurança, no sentido de impedir que o inquilino tivesse a chance de retirar o lacre do relógio para utilizar o gás, uma vez que o vazamento, (...), se apresentava de forma muito sutil, tomei as seguintes providências:*

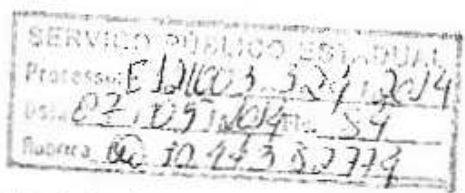
1. *Fiz doação do fogão recém comprado, uma vez que não poderia ficar dentro do apartamento(...).*

2. *Requeri a CEG a retirada do relógio, a fim de que não houvesse a possibilidade do inquilino colocar um fogão, retirar o lacre e usar o gás. Infelizmente não fui atendida prontamente pela CEG. Na primeira solicitação, ficaram de me informar por ligação telefônica a data do agendamento e não o fizeram. Na segunda a atendente informou que eu não havia feito tal solicitação, mesmo eu lhe dizendo o número do protocolo e nome do atendente da primeira solicitação. Exasperada solicitei que procedessem a retirada do relógio imediata, uma vez que o apartamento seria alugado e eu estaria fora do Rio de Janeiro (...). Segundo o porteiro do prédio, uns vinte dias depois a CEG retirou o relógio.*

*(...)*

*Recebi, ainda, um telefonema de um funcionário da referida empresa, (...). Segundo o que me disse, ele enviaria alguém para mais uma vez averiguar o problema e que se fosse necessário seria feito um projeto para fazer outra tubulação...*

*(...), relembro que, até então, todos os funcionários que no apartamento estiveram identificaram vazamento na parte externa próximo ao registro e nunca no interior do apartamento.*



*(...) de acordo com o contrato que me foi enviado na ocasião em que a contratei, o cliente, se assim o desejar, pode requisitar o atendimento da CEG para consertos de tubulação externas ou internas, desde que se digne a pagar pelo serviço."*

Por todo o exposto, entendo que não há como deixar de culpar a Concessionária, de forma a evitar novos casos, uma vez que a mesma é detentora monopolisticamente de concessão de um serviço público essencial e de risco.

Como é de conhecimento geral, não cabe impor à Concessionária a responsabilidade da vigilância plena, porém, para que isso ocorra devem ser adotadas medidas eficazes de modo a garantir total segurança do usuário.

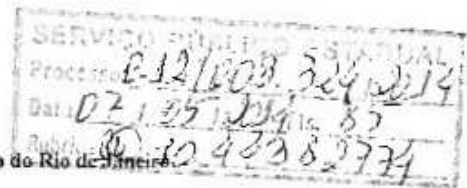
Da análise dos autos, resta evidente a falha na prestação do serviço na presente ocorrência, uma vez que a Concessionária CEG deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em virtude da natureza do serviço concedido, em especial, o Princípio da Prestação do Serviço Público Adequado, razão pela qual sua conduta é passível de penalidade com base no que dispõe a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Presente as razões exibidas, e levando em consideração os posicionamentos da CAENE e da Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pelos fatos que ensejaram a ocorrência nº. 545612, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Quarta, Caput, § 1º Itens 1 e 2, § 3º, IX, § 6º, §3º, Cláusula Dez, ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 12, inciso II e § 1º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II- Determinar que caso a Concessionárias tenha cobrado o serviço de visita de inspeção, que devolva a quantia cobrada ao consumidor;


III- Determinar a Concessionária CEG, que no prazo de 30 dias regularize de forma segura o fornecimento de gás da Cliente;



IV- F. que a CEG envie a comprovação à CAENE da regularização do fornecimento de gás da Cliente no prazo máximo de 15 dias, após a colocação em carga e também a comprovação de cobrança ou não da visita de inspeção;

V - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o 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

RECEBIDO  
E-12/003.324/2014  
07.05.2014  
00 20 413 52774

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 4530 , DE 28 DE ABRIL DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA  
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA,  
REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE  
LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 545612.

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 n°. E-12/003.324/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Quarta. Caput, § 1º Itens 1 e 2, § 3º, IX, § 6º, §3º, Cláusula Dez. ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 12, inciso II e § 1º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, especialmente pela má prestação de serviços ao consumidor;

Art. 2º - Determinar que caso a Concessionária tenha cobrado o serviço de visita de inspeção, que devolva a quantia cobrada ao consumidor;

Art. 3º - Determinar a Concessionária CEG, que no prazo de 30 dias regularize de forma segura o fornecimento de gás da Cliente;

Art. 4º - E que a CEG envie a comprovação à CAENE da regularização do fornecimento de gás da Cliente no prazo máximo de 15 dias, após a colocação em carga e também a comprovação de cobrança ou não da visita de inspeção;

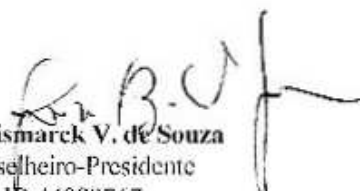
*[Handwritten signatures]*

Art. 5º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

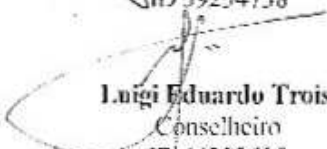
E-12/003.324.2014  
07.05.2014 8h  
D 30 24382774

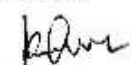
Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

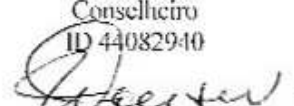
Rio de Janeiro, 28 de Abril de 2015.

  
**José Bismarck V. de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
**Sylvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 44082940

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
ID 43568076