

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1252

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO**

ATOS DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1252

DE 13 DE SETEMBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - ACIDENTE/INCIDENTE - FALTA DE GÁS NAS RUAS
GENERAL CALDWELL, FREI CANECA, IRINEU MARINHO, AV. PRESIDENTE
VARGAS, SANTANA E MONCORVO FILHO - CENTRO - RIO DE JANEIRO/RJ,
OCORRIDO EM 16/11/2011.**

**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-12/020.540/2011, por unanimidade,**

DELIBERA:

**Art. 1º - Determinar ao Protocolo da AGENERSA a correção do assunto na
capa do presente processo, passando a constar que o acidente/incidente
ocorreu em 14/11/2011.**

**Art. 2º - Determinar à Concessionária CEG que esclareça no prazo de 5
(cinco) dias a divergência nas informações apresentadas no Informe de
acidente/incidente nº. 029/2011 quanto à hora de chegada da equipe ao
local do mesmo.**

**Art. 3º - Considerar que não houve responsabilidade da CEG quanto às causas
do incidente ocorrido em 14/11/2011, nas Ruas General Caldwell, Frei**

Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro - Rio de Janeiro/RJ.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 16, incisos I e III e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao encaminhamento intempestivo, à esta AGENERSA, do comunicado de emergência e do Informe de Acidente/incidente, inobservando os prazos previstos na NT-500-BRA; e devido à não prestação de informações claras e adequadas aos usuários, quanto ao incidente objeto dos autos.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I e art. 19, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA e em razão das informações equivocadas prestadas à AGENERSA através do Informe de Acidente/Incidente nº 029/11 quanto à origem do incidente.

Art. 6º - Determinar à SECEX juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira - Relatora

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº. E-12/020.540/2011
Data de Autuação 17/11/2011
Concessionária CEG
Assunto Acidente/Incidente - Falta de gás nas ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro - Rio de Janeiro/RJ, ocorrido no dia 16/11/2011.
Sessão Regulatória 13/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 197

Relatório

Rúbrica: +

O presente processo é instaurado¹ em razão do recebimento de *fac-símile* enviado pela CEG², informando a respeito do acidente/incidente de falta de gás ocorrido nas ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro, Rio de Janeiro/RJ³.

Às fls. 05, consta a CI OUVID nº. 71/2011⁴, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência solicita orientações em relação às Ocorrências nº. 526476⁵ e 526484⁶ "(...) que tratam de reclamação referente à suspensão de gás ocorrida em diversas ruas do centro do Rio de Janeiro, desde o dia 14/11/11, em razão de um aquecedor instalado de forma invertida por uma empresa particular, o que ocasionou entrada de água na rede de gás" e relata que "Segundo informações da CEG, as equipes estão trabalhando no local desde o dia 14/11 para retirada da água da rede, mas até o momento o fornecimento de gás não foi restabelecido".

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 606/2011⁷, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação deste feito.

Por meio da CI CAENE nº. 196/11, a Câmara Técnica de Energia remete à SECEX o Relatório de Fiscalização nº. E-017/11⁸, no qual conclui que

u

¹ Conforme REQ AGENERSA/SECEX Nº 303, de 17/11/2011 (fls. 02), tendo em vista a CI CAENE Nº 194/11 - fls. 03.

² Cópia às fls. 04.

³ "(...) em função de entrada de água na rede de BP da CEG, devido à instalação inadequada e indevida de um aquecedor na Rua General Caldwell nº 187, apt.: 801".

⁴ De 16/11/2011, à qual acosta históricos de ocorrências (fls. 06/07 e 10) e correspondência eletrônica mantida entre o usuário Marco Aurélio de S. Campos e a Ouvidoria da CEG - fls. 08/09.

⁵ Fls. 10 - "Cliente reclama da CEG, pois desde a manhã do dia 14/11 o endereço acima encontra-se sem fornecimento de gás (prédio). Ao entrar em contato com a cia, não informam prazo e negam-se a informar o número do protocolo. Cliente relata muitos transtornos e solicita a esta agência verificação e solução".

⁶ Fls. 06/07 - "Cliente reclama da CEG, pois está há 3 dias sem gás. Em contato com a CEA informaram que não tem previsão de conserto, que estão trabalhando, mas não tem prazo. Solicita providências urgentes".

⁷ De 21/11/2011 - cópia às fls. 11, recebido pela CEG em 22/11/2011, acostado aos autos mediante o Termo de Juntada de Documentos de fls. 12.

⁸ De 16/11/2011 - fls. 14/17 - "A CAENE recebeu informe sobre inserção de água para rede da Concessionária CEG, na Rua General Caldwell, nº. 187, Centro. Segundo informações de Funcionário, Gustavo, da Concessionária começou a se perceber o problema na segunda feira (14/11/11) às 11h e a partir das 18h do dia 14/11/11 até a presente data estão no local tentando solucionar o problema, que foi provocado devido a um aquecedor instalado de forma incorreta,

"Há esforços da Concessionária para a solução do problema, entretanto, em conversa com consumidores locais, não é só Hospital Hemorio que está sem o abastecimento de gás, há outros clientes, cabendo a Concessionária avaliar melhor, quais os clientes realmente estão com problema de abastecimento"; não lhe parece "(...) viável a informação do funcionário da Concessionária que disse que há suspeição de infiltração de água nos pontos de obra de renovação da rede no local, obra realizada pela própria Concessionária"; afirma que seu ponto de vista "(...) se baseia nos aspectos técnicos, da pressão interna da tubulação ser maior que a pressão atmosférica onde está água ao redor desta tubulação, sendo técnica pouco provável que haja infiltração de água nestes locais (...)"; indica a "(...) urgência que deva ser tratado o assunto de não fornecimento do gás canalizado ao Hospital Hemorio, porém cabe as empresas terceirizadas atentar para normativas obras em vias públicas, pois toda água extraída da tubulação está sendo jogada diretamente nas tubulações de águas pluviais, sem que antes seja utilizado um filtro de decantação conforme determina a técnica" e recomenda "1. Intensificar as ações de emergência, no sentido de minimizar o problema de falta de abastecimento ao Hospital Hemorio; 2. Determinar à terceirizada, a utilização de filtro de decantação no esgotamento de água, antes do despejo nas águas pluviais; e 3. Seja essa CAENE, diariamente, informada da situação (...) da emergência".

Mediante correspondência eletrônica⁹, a CEG informa o endereço da ocorrência e, pela correspondência DIJUR-E-2325/11, de 21/11/2011, encaminha a esta Agência o Informe de Acidente/Incidente nº. 029/2011¹⁰.

permitindo que a água entrasse na tubulação de gás. A concessionária está com 3 equipes trabalhando para solucionar o problema sendo que são: 2 equipes para obra Civil e 1 para serviços mecânicos, estando 1 equipe civil localizada na Rua Moncorvo Filho, nº. 99, a outra equipe civil irá iniciar obra na Frei Caneca com a General Caldwell e a equipe mecânica está trabalhando em frente ao Hospital Moncorvo Filho (...). (...) o único cliente reclamante por falta de gás é o Hospital Hemorio. (...) o funcionário disse que a concessionária está suspeitando de infiltração de água nos pontos de obra de renovação da tubulação. Alguns pontos já estão com o fornecimento de gás normalizado, entretanto, não há previsões da Concessionária para normalização total do fornecimento de gás".

Fls. 19/21 - encaminhada à SECEX por meio da CI CAENE nº. 200/11 (fls. 18).

¹⁰ "(...) Data: 14/11/2011; Hora da Ocorrência: 06h56min; Recebimento do Aviso: (...) 14/11/2011 - Hora: 06h56min; Endereço: Rua General Caldwell, 187/801; Transmissão para a equipe: (...) 14/11/2011 - (...) 07h30min; Chegada ao local: (...) 14/11/2011 - (...) 15h00min (...) Acidente: distribuição; Tipo de Gás: GN; Qualificação conforme (NT-500-BRA) Grau importância Leve. Motivo: entrada de água na rede de BP da CEG, devido a instalação inadequada e indevida de um aquecedor na Rua General Caldwell, 187/801; Tipo de Acidente: falta de gás; Clientes afetados: 600 clientes residenciais e 1 hospital; (...). DESCRIÇÃO SUCINTA DA OCORRÊNCIA: No dia 14/11/2011, às 06h56min, recebemos a ocorrência 34591/2011 de FG - Falta de Gás, informada pela subsíndica do edifício, sito à Rua General Caldwell, 187, Centro. Às 08h00min, a equipe da CEG chegou ao local e verificou que o medidor coletivo de gás estava cheio d'água e a água corria para o ramal de abastecimento de gás do prédio. Foi identificado que o cliente do apartamento 801 da Rua General Caldwell, nº. 187 havia instalado, no dia 11/11/2011, de forma inadequada e indevida um aquecedor de gás, que se encontrava com as conexões de gás e água invertidas, introduzindo água na rede de BP da CEG.

RESOLUÇÃO DA OCORRÊNCIA: Imediatamente a equipe da CEG fechou e desconectou o medidor coletivo, interrompendo o fluxo de água para a rede de gás de BP da CEG. Equipes de emergência e de bombeagem da CEG percorreram os sifões existentes nas redes da CEG retirando grande quantidade de água acumulada, mas não sendo suficiente para normalização do abastecimento de gás para todos os clientes. Ficaram sem o fornecimento de gás os clientes das Ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, de Santana, Moncorvo Filho, Av. Presidente Vargas nº. 2.007 e Praça da República. Foram executadas pelas equipes da CEG diversas aberturas e corte na rede e substituição de medidores para retirada da água. O fornecimento de gás foi restabelecido nas Ruas General Caldwell, Rua Moncorvo Filho, Rua Frei Caneca, Rua de Santana, Hospital Hemorio e Infoglobo. Nossas equipes continuam trabalhando no local para restabelecer o fornecimento de gás para todos os clientes afetados".

Mediante as CI OUVID n.º 73/2011¹¹ e 77/2011¹², a Ouvidoria da AGENERSA encaminha à SECEX, respectivamente, cópia dos históricos das ocorrências¹³ n.º 526495¹⁴, 526579¹⁵, 526589¹⁶, 526593¹⁷, 526595¹⁸ e 526596¹⁹, que tratam de "(...) novas reclamações referentes à suspensão de gás na Rua de Santana desde o dia 14/11/11 (...)" e das ocorrências n.º 526506²⁰, 526538²¹ e

¹¹ Fls. 24.

¹² Fls. 34.

¹³ Fls. 25/33.

¹⁴ "(...) Conforme a cartilha da AGENERSA, (...): É um direito seu ser comunicado antes do serviço ser interrompido. A concessionária não pode cortar o abastecimento de gás de seu imóvel sem antes enviar um aviso explicando o motivo. Gostaria de saber como a Agência Reguladora irá proceder em relação à CEG. Hoje, para minha surpresa, acordei sem o fornecimento de gás utilizado para tomar banho, para fazer o desjejum, para almoçar e jantar. Sou morador da Rua de Santana, 124 (...), Centro, Rio de Janeiro-RJ. Entrei em contato com a CEG e os atendentes só sabem informar que existe uma equipe tentando restabelecer o serviço, além disso não fornecem protocolo. Consegui, (...), às 22h21, um protocolo genérico (...), de número 34591. Eles alegam que a rede foi inundada por água, mas através de informações passada por um engenheiro, que é funcionário da CEG, o mesmo me informou que é um defeito interno do equipamento que fornece gás para a região. Como e quando serei ressarcido pelas despesas que estou tendo na alimentação, pois é impossível se alimentar sem gás? (...). Já que estou notando há vários dias a diminuição da potência do gás fornecido à minha residência. (...)". Em 18/11/2011, novo e-mail: "(...) Me sinto envergonhado por uma concessionária de serviço público não conseguir resolver um problema em menos de 3 (três) dias e também pela sua fiscalizadora, fico pasmo com a "tal" da AGENERSA, que deveria defender os interesses dos consumidores e só defende os direitos da concessionária, pois tem 2 (dois) dias que um técnico foi verificar o problema da falta de gás e até agora não deu um parecer. Estamos na região do Centro do Rio de Janeiro há mais de 4 (quatro) dias sem gás e não vejo providências, nem por parte da concessionária, nem por parte da Agência Reguladora (...) Somente no prédio em que resido são 144 apartamentos (...).

¹⁵ "Cliente reclama da CEG, pois há uma semana não há gás em alguns pontos da RUA DE SANTANA, no Centro. Em contato com a CIA, informam que estão providenciando o reparo, porém não podem dar uma data específica. Solicita providências urgentes".

¹⁶ "(...) Moro na Rua de Santana, 77 (...) - Centro - Rio de Janeiro e, desde a segunda-feira, dia 14/11/2011, o fornecimento de gás foi interrompido pela CEG. Entramos em contato com a CEG, protocolo (...) atendente (...) nos informou que, até o momento, não tem previsão de normalização do serviço. Solicitamos a esta Agência a intervenção no sentido de termos o serviço regularizado o quanto antes, pois já estamos há uma semana sem poder preparar a alimentação da família, o que está nos causando prejuízos e estresse emocional".

¹⁷ "(...) Desde a última segunda-feira, dia 14, fomos privados, subitamente, do fornecimento de gás. Sou morador da Rua de Santana, n. 167, (...) e tenho minhas contas rigorosamente pagas em dia. Já fiz várias ligações para a central dessa concessionária, sempre sendo informado de que não tem previsão para o restabelecimento desses serviços de cunho essencial. (...), solicito de vossas senhorias maiores informações para o ocorrido, com previsão de regularização do fornecimento de gás em minha residência. (...)".

¹⁸ "(...) Desde sábado, dia 14/11, a minha rua e algumas outras da região estão sem gás. Já fiz três reclamações, além de uma para a Ouvidoria da CEG. (...). Todas as atendentes disseram que as equipes da CEG estavam tentando consertar o problema e que o prazo era indeterminado. A resposta da Ouvidoria foi a seguinte: 'Lamentamos os transtornos ocasionados, mas esclarecemos que no dia 14/11 houve a instalação invertida, por uma empresa particular, de um aquecedor, no apartamento 801 da Rua General Caldwell, 187, que jogou água na rede de gás da CEG, atingindo as ruas Frei Caneca, Irineu Marinho, Presidente Vargas, Rua Santana e Moncorvo Filho. Desde segunda-feira, 14/11, a CEG está retirando água da rede para restabelecer o fornecimento. Atenciosamente. Oficina de Garantia de Serviço ao Cliente'. Como uma empresa desse porte e que tem o monopólio do serviço de gás encanado pode ter um sistema tão vulnerável? Como um indivíduo apenas pode deixar toda uma região sem gás, isto é, sem condições de fazer comida ou aquecer água para o banho, e a empresa responsável por prestar o serviço de gás canalizado pode ser incompetente a ponto de estamos há quatro dias sem gás? A agência reguladora tem algo a dizer a esse respeito? (...)".

¹⁹ "(...) Venho (...) manifestar (...) o meu repúdio, pelo desrespeito praticado pela CEG (...) para com os seus clientes, na falta de cumprimento contratual no fornecimento de gás no centro do Rio de Janeiro. Bem como pedir ajuda na obtenção de meus direitos. Vai fazer 96 horas que (...) foi cortado o fornecimento de gás na minha habitação permanente, serviços esses que me deveria ser prestados mediante contrato que tenho com a referida empresa e da qual sou seu cliente (...). Numa primeira abordagem que fiz com a empresa, foi-me informado que se tratava de uma pequena avaria, mas inexplicavelmente já faz 4 dias que estou impedido de usar bem de primeira necessidade e de importância vital, (...). Tenho sido diariamente lesado em meu patrimônio durante os dias que fiquei privado do referido bem. 1. Tendo já reclamado junto a empresa (...) e não tendo verificado qualquer solução para o problema. 2. Estando impossibilitado por Lei de usar bujão dentro do apartamento. 3. Vendo-me obrigado a fazer todas as refeições fora por não ter acesso a gás para as confeccionar em casa. Pretendo saber de vós na qualidade de ouvidoria, como devo proceder para ser ressarcido dos meus prejuízos e o que posso fazer como cidadão para reivindicar meus direitos contratuais. (...)".

²⁰ "Cliente reclama da concessionária CEG pois há 4 dias está sem o fornecimento do gás. E em contato com a CEG que estava com o problema de água na tubulação, e orientou a cliente que ela procurasse um técnico para passar a informação correta. Cliente informa que todo o edifício está com o mesmo problema. Solicita providência urgente. (...) (CLIENTE MUITO IRRITADA E DESLIGOU)".

²¹ "Cliente reclama da CEG, pois encontra-se sem fornecimento de gás há mais de uma semana. Informa ainda que a rua inteira passa pelo mesmo problema. Cliente muito insatisfeito com todo o procedimento da Cia, pois não informam prazo correto. Relata muitos transtornos e solicita a esta agência verificação e solução o mais rápido possível".

526597²², que tratam de "(...) novas reclamações referentes à suspensão de gás em algumas ruas do Centro do RJ (...)", todas "(...) em razão de um aquecedor instalado de forma invertida por uma empresa particular, o que ocasionou entrada de água na rede de gás" e encaminha também "(...) novas informações enviadas pela cliente reclamante da ocorrência 526595²³".

Na data de 24/11/2011, a SECEX encaminha²⁴ o feito à Ouvidoria e à CAENE, tendo a primeira acostado aos autos diversos documentos²⁵ e, por despacho às fls. 51, remetido o processo à CAENE esclarecendo que "(...) embora o fornecimento de gás já esteja normalizado para a localidade, após suspensão de, pelo menos, 10 dias, considero necessário apurar se as providências tomadas pela Concessionária ocorreram de forma adequada e em tempo razoável"; informa que "(...) enviei e-mail aos clientes reclamantes, solicitando confirmação da normalização do abastecimento, mas não recebi retorno nenhum" e acosta, "Às fls. 52 a 67, (...) histórico atualizado das ocorrências e os e-mails enviados por esta Ouvidoria aos clientes reclamantes"²⁶.

Através da correspondência DIJUR-E-2424/11, a CEG, após breve relato, esclarece que "(...) as ações de emergência foram intensificadas até que sejam concluídas as pendências existentes em relação à falta de gás na localidade"; que "(...) a água que está sendo retirada do local é da CEDAE, devendo ser esta Concessionária a responsável pelo referido procedimento, de modo que não cabe à CAENE imputar tal responsabilização à CEG"; que "(...) as informações de emergência serão enviadas por e-mail a partir da presente data, até que a situação seja normalizada²⁷" e salienta que "(...) está adotando todas as providências para solucionar o caso em questão, não tendo sido identificada nenhuma irregularidade por

²² "Cliente reclama da CEG, pois encontra-se sem fornecimento de gás há mais de uma semana. Relata que sua rua ficou sem fornecimento muitos dias, mas já foi normalizado. Relata que somente na sua residência é que ainda não há fornecimento de gás. Cliente informa que alguns técnicos estiveram no local e não conseguiram solucionar o problema. Questiona todo o procedimento da Cia., pois não sabem informar qual o problema. Abriu várias solicitações na emergência (vários prazos de oito horas já ultrapassados). Solicita a esta agência intervenção para solução o mais rápido possível, pois no local há uma criança de meses".

²³ Fls. 39/41. "Para que a AGENERSA não fique apenas com as informações dadas pela CEG, informo que o gás voltou à rua de Santana no domingo, dia 20/11, e hoje, 23/11, já sumiu novamente. Amanhã, dia 24/11, estarei pela manhã bem cedo no Fórum Central da cidade para entrar com uma ação contra a CEG. Minha consulta feita à AGENERSA constará dos documentos entregues para a petição inicial. (...) se alguém da AGENERSA se der ao trabalho de fazer uma visita à rua de Santana, verificará que a rua é um enorme buraco, tão grande que fica difícil acreditar que tudo isso foi causado por uma ligação de gás mal feita em um único apartamento (...)"

²⁴ Despacho de fls. 42.

²⁵ Mediante Termo de Juntada de Documentos de fls. 43: Ofício CAENE nº. 237/2011 (fls. 44) que encaminhou à CEG o Relatório de Fiscalização CAENE nº. E-017/11 (cópia às fls. 46/48) e Termo de Notificação nº. 015/2011 (fls. 45 – recebido pela CEG em 21/11/2011 – "8 - Descrição dos fatos levantados: Vistoria realizada no Centro em função da inserção de água na rede de distribuição de gás da Concessionária ocorrida no dia 14/11/2011; 9 - Determinações de ações a serem empreendidas: 9.1.1 Seja essa CAENE, diariamente, informada da situação (...) da emergência; 9.1.2. Atender as recomendações do Relatório E_017_11"); correspondência DIJUR-E-2424/11 (fls. 49/50).

²⁶ Às fls. 55, consta histórico da Ocorrência (nº. 526483), registrada naquele órgão em 16/11/2011 - "Cliente reclama da CEG, pois há três dias está sem o abastecimento e não recebeu nenhum comunicado do fechamento. Informa que toda essa rua está sem abastecimento. Em contato com a CIA, foi informado de que não tem previsão de quando irá resolver. Solicita providências urgentes".

²⁷ "Adicionalmente, a CEG gostaria de informar que, até a data de ontem, o CCAU informou que não houve nenhum registro adicional de falta de gás na referida região".

parte da Concessionária, que está agindo com estrita observância à suas normativas técnicas e ao Contrato de Concessão".

Na data de 07/02/2011, a CAENE encaminha o feito a este Gabinete, relatando que "De acordo com os autos (...) fomos informados pela Concessionária que o Acidente/Incidente foi proveniente de entrada de água na rede de BP, devido à instalação inadequada e invertida de um aquecedor na Rua General Caldwell, 187/801"; destaca que "(...) conforme aponta o relatório E-017/11 (...), a concessionária deveria utilizar filtro de decantação no esgotamento de água antes do despejo nas redes de águas pluviais" e entende que "(...) a demora para a normalização do fornecimento de GN se deve devido a proporção e a complexidade do problema, não havendo assim, culpabilidade da Concessionária, pois esta procurou desde quando o problema foi detectado, meios para solucioná-lo com brevidade".

Instada a se manifestar²⁸, a Procuradoria apresenta Parecer²⁹, no qual, após breve relato, entende, "Conforme conjunto de documentos acostados ao processo, que comprovam os fatos narrados no Informe de Acidente/Incidente, de fls. 23 e 23 verso, e, ainda com base nas manifestações da CAENE, (...) que restou evidenciado pelo que consta dos autos, que a Concessionária CEG não teve responsabilidade sobre as causas do incidente que provocou a suspensão dos serviços de fornecimento de gás a 600 clientes e o Hemorio, tendo sido o motivo da suspensão dos serviços uma instalação irregular e indevida de um aquecedor, que se encontrava com as conexões de água e gás investidas, o que levou à introdução de água na rede de gás da CEG" e conclui que "(...) a CEG não infringiu o contrato de concessão, razão pela qual opino pelo arquivamento do presente processo".

Mediante os Ofícios AGENERSA/ASSESS/DL n.ºs. 006, 007, 008, 009³⁰, 010³¹, 011, 012³², 013³³, 014, 015, 016, 017³⁴ e 018³⁵, encaminhados, respectivamente, à CEG e aos usuários reclamantes³⁶, a assessoria de meu Gabinete envia cópia integral dos autos, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 dias para a apresentação de razões finais.

²⁸ Em razão do despacho de fls. 68v.

²⁹ Fls. 69/71, de lavra do Analista de Regulação Marcus Simonini Ferreira, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

³⁰ Fls. 75, 76, 77 e 78, respectivamente - encaminhados em 09/04/2012 e recebidos na mesma data.

³¹ Fls. 88 - o usuário não reside mais no local, conforme despacho do Protocolo às fls. 89v. Em 17/04/2012, a providência foi renovada mediante a correspondência eletrônica de fls. 90.

³² Fls. 79 e 80, respectivamente - encaminhados em 09/04/2012 e recebidos na mesma data.

³³ Fls. 81 - encaminhado em 09/04/2012 e recebido em 10/04/2012.

³⁴ Fls. 82, 83, 84 e 85 - encaminhados em 09/04/2012 e recebidos na mesma data.

³⁵ Fls. 86 - encaminhado em 09/04/2012 e recebido na mesma data. Em contato telefônico mantido pelo usuário em 10/04/2012, o mesmo solicitou que a cópia do processo fosse encaminhada por email, providência que é atendida mediante a correspondência eletrônica de fls. 72.

³⁶ A saber: Srs. Nadja Sorezine de Oliveira, Jorge Gustavo de Souza Ferreira, Marco Aurélio de Souza Campos, Carlos Alberto de Araújo Rodrigues, Laís Marcelino Brazil, Julio C. R. Filho, Sonia Duarte Travassos, Augusto Manoel Pratas, Maria das Dores Teixeira Bravo, Renato Amaral da Silva, Luiza Regina Soares Maldonado e Armando Louro Gomes.

Na data de 18/04/2011, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-706/12³⁷, na qual aponta que "O processo em questão foi instaurado para tratar de reclamação referente à suspensão de gás ocorrida em diversas ruas do centro do Rio de Janeiro, em razão de um aquecedor instalado de forma invertida por uma empresa particular, no apartamento 801 da Rua General Caldwell, 187, ocasionando entrada de água na rede de gás"; relata que "(...) a concessionária enviou 3 equipes de trabalho para solucionar o problema sendo: 2 equipes para obra Civil e 1 para serviços mecânicos, estando 1 equipe civil localizada na Rua Moncorvo Filho, nº. 99, a outra equipe civil para a Frei Caneca com General Caldwell e a equipe mecânica foi deslocada para trabalhar em frente ao Hospital Moncorvo Filho, com a Rua General Caldwell"; entende ter demonstrado "(...) que envidou esforços para solução do problema"; informa ter esclarecido "(...) que as ações de emergência foram intensificadas até que fossem concluídas as pendências existentes em relação à falta de gás na localidade"; cita o entendimento da CAENE e o da Procuradoria da AGENERSA; salienta que "(...) adotou todas as providências para solucionar o caso em questão, não tendo sido identificada nenhuma irregularidade por parte da Concessionária, que agiu com estrita observância às suas normativas técnicas e ao Contrato de Concessão" e considera "(...) exaurida a finalidade do presente processo, solicitando a Concessionária, como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção".

Em 18/04/2012, o usuário Armando Louro Gomes apresenta a esta Agência suas razões finais³⁸, relatando que o proprietário do imóvel situado à Rua General Caldwell, nº. 187/801, "(...) demonstrou-se completamente abismado com o ocorrido, pois até o momento não sabia que seu imóvel estava sendo responsabilizado pelo acidente de tal proporção"; que o mesmo "(...) desmente toda a versão da CEG (...) esclarecendo que (...) não foi feita nenhuma obra em seu apartamento, que no referido apartamento o chuveiro é elétrico, ou seja, que não existe, nem nunca houve sequer instalação de aquecedor em seu apartamento (...)"; informa que "(...) o medidor de Gás do prédio General Caldwell é coletivo e não houve nenhuma instalação de aquecedor no prédio à época do ocorrido"; considera "(...) completamente necessário que todos os pareceres seja revistos por esta Agência Reguladora (...) eis que seus responsáveis técnicos,

³⁷ Fis. 91/92.

³⁸ Fis. 94/139, encaminhado a este Gabinete pela CI AGENERSA/SECEX nº. 239/2012 - fis. 93 -, ao qual acosta Ata da Assembleia Geral Ordinária do Condomínio do Edifício Onze de Julho, situado na Rua de Santana, nº. 77, Centro, Rio de Janeiro/RJ (fis. 100/101); Declaração de próprio punho do proprietário do imóvel situado à Rua General Caldwell, nº. 187/801, Sr. Ivo Oliveira Lopes (fis. 102/103); Ata da Audiência de Instrução e Julgamento referente ao processo nº. 0472289-72.2011.8.19.0001, em curso perante o I Juizado Especial Cível da Comarca da Capital, movido em face da CEG, na qual consta depoimento do Sr. Ivo Oliveira Lopes na qualidade de testemunha (fis. 104); Ata da Assembleia Geral Ordinária do Condomínio do Edifício General Caldwell, situado à Rua General Caldwell, nº. 187, Centro, Rio de Janeiro/RJ (fis. 105/106); cópia do IPTU; da Carteira de Identidade e da fatura mensal emitida pela Light do Sr. Ivo Oliveira Lopes (fis. 107/109); correspondência eletrônica enviada pela Ouvidoria da CEG à Sra. Nelly (fis. 110); cópia da contestação apresentada pela CEG nos autos do processo nº. 0470765-40.2011.8.19.0001, em curso perante o II Juizado Especial Cível da Comarca da Capital (fis. 111/137); cópias dos formulários de atendimento à urgência realizados pela CEG na Rua de Santana, nº. 77, nos dias 06 e 08/03/2012 (fis. 138 e 139).

bem como seus procuradores foram induzidos a ERRO"; cita que a CEG "(...) deixou de fornecer os números de protocolos quando do caso em análise (...); entende que "(...) no risco da atividade desenvolvida, ou seja, instalação e manutenção da rede e fornecimento do gás canalizado é plenamente possível que a rede de abastecimento seja danificada, inclusive por terceiros"; que, portanto, a CEG "(...) tem que star preparada para solucionar os problemas que afetam a sua rede em prazo reduzido, o que não ocorreu!"; afirma que "(...) a concessionária não tratou a questão de maneira urgente, realizando as obras apenas em horários comerciais e de acordo com sua conveniência" e relata problemas ocorridos com o abastecimento de gás no imóvel situado na Rua de Santana, nº. 77³⁹ (grifos no original).

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 203

Rúbrica:

Instada a se manifestar acerca da documentação apresentada pelo usuário⁴⁰, a CAENE acosta aos autos correspondências eletrônicas mantidas com a CEG⁴¹, para agendamento de vistoria conjunta no imóvel situado à Rua General Caldwell, nº. 187, apto. 801, Centro, Rio de Janeiro/RJ.

Consta às fls. 149/153, Termo de Notificação nº. 014/2012⁴²⁴³ e Relatório de Fiscalização nº. P-019/12⁴⁴, no qual aponta que "Esta CAENE não identificou indícios da existência de instalação de aquecedor de água a gás, inclusive há no banheiro chuveiro elétrico com o devido ponto de instalação (...), somente foi identificado a tubulação responsável por suprir o fogão (...); que "Observado o prisma do prédio (...), por onde passa a tubulação de gás, foi possível verificar que não havia, no endereço em referência, derivação para aquecedor, confirmado pela própria equipe da CEG"; que "Em conversa com o proprietário e com o inquilino, nos foi informado que não houve sequer solicitação para a instalação do equipamento e que só havia aquecedor de água a gás no apartamento quando o mesmo foi adquirido (há mais ou menos 10 anos), tendo o equipamento retirado e não mais colocado"; que "Ainda segundo o proprietário e o síndico do prédio, qualquer intervenção necessária ele é notificado, autorizando ou não a liberação da chave onde se encontra o medidor, único

³⁹ Aponta que após o restabelecimento do serviço, "(...) seu abastecimento (...) tornou-se precário, ou seja, faltava pressão nas tubulações (...); que "Tal problema agravou-se em Fevereiro e Março de 2012"; que houve nova suspensão de abastecimento em razão de uma "(...) obstrução no ramal interno no trecho da cabine de medidores (...); aduz que a CEG informou que "(...) **TODO O PROBLEMA NÃO ERA DE RESPONSABILIDADE DA CEG e sim problema interno do Condomínio (...)**"; aponta que foi forçado a contratar empresa particular para realizar os reparos; esclarece que "(...) todo o projeto de conversão de gás encanado do Edifício Onze de Junho foi concebido com sérios problemas, pois: I) tal projeto nunca foi apresentado a Administração do Condomínio; II) as tubulações se encontram expostas, sofrendo efeitos do clima e de pessoas que transitam pelas áreas comuns do prédio, enfim, resultando em uma obra mal feita e mal acabada"; solicita apuração dos serviços prestados pela CEG e requer "(...) sejam tomadas as devidas providências no sentido de se apurar de modo mais preciso a verdadeira versão dos fatos, e que todos os envolvidos sejam responsabilizados, pois, ainda existe um protocolo de reclamação nº. 526483 datado de 12.03.2012 atendente Mario, sem resposta" (grifos como no original).

⁴⁰ Em razão do despacho de fls. 139v.

⁴¹ Fls. 140/141; 142/144 e 145/147.

⁴² Encaminhado à CEG em 30/05/2012, mediante o Ofício CAENE nº. 111/12 e recebido na mesma data.

⁴³ "(...) 8 - Descrição dos fatos levantados: Vistoria realizada no dia 28/05/2012 na rua General Caldwell, nº. 187, apto 801, Centro, Rio de Janeiro; 9 - Determinações de ações a serem empreendidas: Conforme recomendações apontadas no Relatório de Fiscalização P-019/12, de 29/05/2012, parte integrante e anexo ao presente Termo de Notificação; (...)"

⁴⁴ De 29/05/2012.

para todo o prédio (...), com a válvula de bloqueio"; que "Informou ainda que na data do evento, objeto do processo E-12/020.540/2011, não houve nenhum morador que tivesse solicitado e/ou realizado algum tipo de serviço relacionado com a Concessionária" e conclui que "(...) não houve instalação de aquecedor de água a gás no apartamento em referência, não sendo assim, possível que o acidente/incidente, (...) tenha se originado no endereço em referência"; solicita informar "(...) como foi determinado que o apartamento ora vistoriado foi o motivador (com a instalação inadequada do aquecedor) da inundação da canalização e da afirmativa que corria água do ramal do prédio do referido imóvel conforme afirmado no relatório de acidente/incidente nº. 29/2011" e "(...) se tal afirmativa (...) veio precedida de vistoria local, bem como, não sendo o apartamento 801 o motivador do acidente/incidente, objeto do processo já citado, qual a causa real".

Por fac-símile, a CEG envia a esta Autarquia a correspondência DIJUR-E-1004/2012⁴⁵, pela qual informa que "Os dados relatados no informe de acidente/incidente são colhidos no local e transmitidos pelo rádio, consequentemente, lançadas no sistema para melhor entendimento dos fatos bem como na solução das ocorrências"; esclarece que "(...) a equipe de urgência, somente atua dentro do limite de propriedade da companhia, assim, até o medidor, como foi neste caso não fugindo o protocolo, sendo que as demais informações são colhidas/fornecidas por pessoas que ali trabalham, ou seja, representante do condomínio" e que "(...) somente podemos afirmar que, pode ter ocorrido a transmissão de um dado equivocado por um funcionário deste condomínio e a concessionária ter transcrito estas informações em seu informe, mas ressaltamos que no medidor coletivo, como na prumada alimentada por este medidor, encontrou-se água".

Consta às fls. 155, parecer da CAENE em que, após breve relato, aponta que não entende como a CEG "(...) emite um Informe de Acidente/Incidente (folha 23) com informações infundadas, assim como, não entendemos também, como (...) informações fornecidas por terceiros (pessoas que não estão vinculadas a Concessionária), não apuradas por ela, podem contribuir para 'melhor entendimento dos fatos bem como na solução das ocorrências'; ressalta que "(...) a concessionária não apresentou a real causa do acidente, (...) e nem sequer apresentou documentos que comprovassem a alegação de que se encontrou água no medidor coletivo e na prumada alimentada por este medidor, feita na DIJUR-E-1004/2012, (...)"; conclui que "(...) as informações contidas no informe de acidente/incidente 029/2011 (...) não condiz[em] com a realidade, podendo ter atrasado e dificultado a solução do problema, agravando-se ainda, pois em nenhum momento a Concessionária se preocupou em apurar a real causa do acidente a fim de agilizar a solução"; aponta o "(...) u

⁴⁵ Fls. 154 e original às fls. 157, encaminhada ao meu Gabinete por meio da CI CAENE nº. 147/2012, de 13/06/2012 - fls. 156.

descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13 e Cláusula 8ª, parágrafo 2º, todos do Contrato de Concessão" e esclarece que "(...) ao contrário do pronunciamento da folha 96, assinado pelo Sr. Armando Louro Gomes⁴⁶ (...) esta CAENE não se manifestou nem demonstrou nenhuma opinião sobre a possibilidade ou a compreensão de como uma pessoa possa confundir o cano de cobre como cano de PVC".

Instada a se manifestar⁴⁷, a Procuradoria apresenta Parecer⁴⁸, pelo qual, após breve relato, mantém o entendimento "(...) de que a suspensão temporária dos serviços se dei por medida de segurança, o que foi comunicado à Agenersa, consoante documento de fls. 04 dos autos, razão pela qual acredito que não houve descumprimento do § 1º, do art. 6º da Lei nº. 8.987/95, bem como dos dispositivos do contrato de concessão citados pela CAENE, em sua manifestação de fls. 155 dos autos (cláusula 1ª, § 3º, cláusula 4ª, § 1º, item 13, e cláusula 8ª, § 2º), os quais, penso que não se aplicam ao caso em voga"; cita a manifestação da CAENE de fls. 68 que aponta que "(...) a demora na normalização do fornecimento de gás se deu devido à proporção e complexidade do incidente não tendo sido apurada responsabilidade da CEG pelo ocorrido, e concluiu que a concessionária se dedicou a efetuar os reparos e resolver o todo o problema com brevidade" e afirma que "Não cabe a esta Procuradoria analisar e criticar a manifestação técnica da CAENE, de fls. 155, que contradiz sua opinião, de fls. 68, e tenho o entendimento, com base nos autos, de que a causa do problema não foi o motivo alegado pela CEG, isto é, erro de profissional contratado por um usuário, que teria invertido as tubulações de água e gás, fazendo com que água entrasse na rede de GN, muito embora a CEG, às fls. 157, tenha citado que foi encontrada água na prumada alimentada pelo medidor coletivo do condomínio onde reside o suposto usuário, que causou todo o transtorno aos demais clientes da concessionária"; que "Também não considero relevante apurar o número correto do apartamento, possivelmente, informado erroneamente pelo Porteiro do Condomínio. Este fato em nada contribui para apuração da real causa do acidente e da responsabilidade sobre o mesmo"; que "Por outro lado, o fato de que grande quantidade de água foi encontrada na rede de gás, e nas ruas, nos força a deduzir que o problema não partiu de inversão da tubulação de um aquecedor, o que isentaria o proprietário do apartamento 801 de responsabilidade, mas também não explica a causa do acidente, nem gera responsabilidade para a CEG, pelo mesmo"; analisa que "De qualquer forma o enorme vazamento de água, com invasão da rede de gás já é razão bastante para deflagrar suspensão emergencial dos serviços, por medida de

⁴⁶ "(...) não se pode compreender como uma pessoa confundiria o cano de cobre (por onde passa o gás natural canalizado), com o cano de PVC (da rede de água). Não é preciso ser técnico ou engenheiro para fazer essa distinção, aliás às fls. 17. O Sr. Alexandre de Carvalho Pereira - técnico da CAENE demonstra da mesma opinião, qual seja, a improbabilidade de tal ocorrência".

⁴⁷ Em razão do despacho de fls. 157v.

⁴⁸ Fls. 158/166, de lavra do analista de regulação Marcus Simonini Ferreira, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento que aponta que "(...) em relação ao acidente, não se pode punir a concessionária com base em mera presunção, mas o dever de informação aos usuários foi violado, o que representa transgressão ao conceito legal de serviço público adequado (...)".

segurança"⁴⁹; entende que "(...) não se pode penalizar com base em raciocínio em tese (...) "⁵⁰; destaca "(...) a sentença, com trânsito em julgado, prolatada no processo judicial nº. 0470765-40.2011.8.19.0001, do II Juizado Especial Cível da Comarca da Capital"⁵¹, na qual "(...) o pedido de um usuário, domiciliado em uma das ruas afetadas pelo acidente, foi julgado improcedente com fundamento no art. 14, § 3º, II do CDC, corrente a qual me filio, com base no conjunto probatório dos autos".

No que concerne às informações prestadas aos usuários, salienta que "As várias reclamações registradas na Ouvidoria da Agenersa dando conta de que a CEG não informou adequadamente os usuários denota falta de informação adequada, correta e precisa, bem como inobservância do dever de cortesia para com os usuários"; verifica que "(...) não havia um procedimento de Protocolo, no sentido de dar uma informação padrão aos usuários daquela região afetada, que ficaram sem gás por vários dias, sem ao menos receberem uma informação adequada, e o mesmo se aplica com relação à Ouvidoria da Agenersa conforme fls. 51 dos autos"; constata que "(...) a regra prevista no § 1º do art. 6º da Lei nº. 8987/95 não foi rigorosamente observada, bem como a cláusula 4ª, § 1º, item 04 do contrato de concessão"; entende que "(...) restou evidenciado pelo que consta do processo que a Concessionária CEG não teve responsabilidade sobre as causas do acidente que provocou a suspensão dos serviços de fornecimento de gás a 600 clientes e ao Hemorio"; que "Ainda que a causa da suspensão dos serviços não tenha sido esclarecida, seja por instalação irregular e indevida de um aquecedor, que se encontrava com as conexões de água e gás invertidas, o que levou à introdução de água na rede de gás, como insiste a CEG, ou por possível vazamento de água, em rede da CEDAE; fato que, também, se pode cogitar pela grande quantidade de água nas ruas da região do Centro da Cidade do Rio de Janeiro citadas no presente processo, enfim, seja qual for a hipótese provável, não verifiquei nos autos elementos probatórios para penalizar a delegatária"; que "Como salientou a CAENE, os reparos demandaram tempo necessário a restabelecer o serviço, com segurança, estes foram de certa complexidade, e apesar disso, o Gerente da aludida Câmara Técnica destacou que a CEG esforçou-se para resolver o caso com celeridade"; constata, "(...) no que tange à cortesia e dever de informação, com base nas diversas Ocorrências juntadas ao processo, (...) que neste princípio a concessionária não se pautou pelo estrito cumprimento da Lei e do Instrumento Contratual" e opina pela "(...) intimação da CEG e do usuário, Sr. Armando Louro Gomes, que apresentou razões finais, às fls. 94/99, para ciência e participação do julgamento do presente processo, em homenagem aos Princípios da Ampla Defesa e do Contraditório".

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 206

Rúbrica: +

u

⁴⁹ "(...) foi exatamente o que foi feito, como atestado pela CAENE".

⁵⁰ Referindo ao seguinte trecho da manifestação da CAENE: 'Contudo, conclui esta CAENE que as informações contidas no informe de acidente/incidente 029/2011 (folha 23) não condiz com a realidade, podendo ter atrasado e dificultado a solução do problema, agravando-se ainda, pois em nenhum momento a concessionária se preocupou em apurar a real causa do acidente afim de agilizar sua solução' (grifos como no original).

⁵¹ Fls. 163 e tramitação processual às fls. 164/166.

Mediante ofício⁵², a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Idêntica providência é adotada com relação aos usuários, mediante as correspondências eletrônicas de fls. 168/177⁵³ e ofícios de fls. 179/180⁵⁴ e 186⁵⁵.

Na data de 16/08/2012, o usuário Jorge Gustavo de Souza Ferreira encaminha a este Gabinete correspondência eletrônica⁵⁶, na qual informa ter experimentado "(...) vários transtornos com o corte no fornecimento de Gás Residencial sem **NENHUM AVISO AO CONSUMIDOR E EM MOMENTO ALGUM, NEM COM O CORTE NEM COM O RETORNO**"⁵⁷.

Em 17/08/2012, a usuária Sônia Travassos encaminha ao meu Gabinete correspondência eletrônica⁵⁸, pela qual aponta ter sofrido "(...) dias a fio sem gás (...)" e solicita que não lhe seja encaminhada qualquer outra comunicação sobre o assunto, que entende encontrar-se "(...) enterrado (...)".

Consta às fls. 187/190, a carta DIJUR-E-1553/12⁵⁹, na qual a CEG, após breve relato, manifesta concordância com o parecer da Procuradoria da AGENERSA; ressalta a ausência de má-fé da Concessionária "(...) quando informado que o evento ocorrera no apartamento 801"; discorda do citado Parecer "(...) no que tange à suposta não prestação de informação aos clientes afetados, pois, como se pode verificar nos autos do próprio processo, a CEG justificou aos clientes afetados que estava trabalhando para solucionar o problema"; cita que "(...) nas reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA os clientes relatam que a Companhia informou que havia infiltração de água na rede e que não sabia informar o

⁵² Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 086, de 13/08/2012 - fls. 167, recebido pela CEG no mesmo dia.

⁵³ E-mails AGENERSA/ASSESS/DL nº. 107, de 15/08/2012, enviado ao Sr. Jorge Gustavo de Souza Ferreira; nº. 108, de 15/08/2012, enviado ao Sr. Marco Aurélio de Sousa Campos; nº. 109, de 15/08/2012, enviado ao Sr. Carlos Alberto de Araujo Rodrigues; nº. 110, de 15/08/2012, enviado à Sra. Laís Marcelino Brazil, recebido na mesma data - fls. 178; nº. 112, de 15/08/2012, enviado à Sra. Sônia Duarte Travassos; nº. 111, de 15/08/2012, enviado ao Sr. Julio C. R. Filho; nº. 113, de 15/08/2012, enviado ao Sr. Augusto Manoel Pratas; nº. 114, de 15/08/2012, enviado ao Sr. Renato Amaral da Silva; nº. 115, de 15/08/2012, enviado à Sra. Luiza Regina Soares Maldonado; e nº. 116, de 15/08/2012, enviado ao Sr. Amando Louro Gomes, recebido em 20/08/2012 - fls. 184.

⁵⁴ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 089, de 15/08/2012, recebido pela Sra. Maria das Dores Teixeira Bravo em 16/08/2012; e nº. 90, de 15/08/2012, recebido pelo Sr. Renato Amaral da Silva em 16/08/2012.

⁵⁵ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 088, de 15/08/2012, enviado à Sra. Nadja Sorezine de Oliveira, não sendo possível a sua entrega, tendo em vista a mesma não residir mais no endereço.

⁵⁶ Fls. 181.

⁵⁷ Relata que "Durante mais de 1 mês, tivemos que comprar comida e ou comer fora"; que sua esposa "(...) estava grávida, se aborreceu bastante durante a gravidez, teve problemas durante o parto, sofreu muito com essa agressão aos direitos do consumidor, (...)"; aponta que "As pessoas do prédio reclamavam muito dentro dos elevadores, na portaria"; que "Nós, os moradores, gastamos muito dinheiro com comida e, devido à situação constrangedora, nem se quer lembramos de tirar notas fiscais das refeições"; e que "Lembro-me também de ter que comprar fogão elétrico assim que tivemos dinheiro, para não ficar sem um fogão, o que foi outro fator constrangedor e muito doloroso para minha esposa grávida (...)".

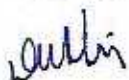
⁵⁸ Fls. 182.

⁵⁹ Protocolizada nesta Agência em 22/08/2012.

tempo de reparo, em função da complexidade do acidente, complexidade esta ratificada pela própria CAENE"; frisa que "(...) informou a todos os clientes a existência do problema e, ainda, que estava trabalhando para solucioná-lo, ocorre que, por muitas vezes, os clientes podem não considerar tal resposta o suficiente por não compreenderem tecnicamente a extensão do problema e do acidente ocorrido"; e defende que "(...) não houve culpabilidade da CEG no evento, causado exclusivamente por terceiro, e, ainda, que a Concessionária adotou uma postura diligente para solucionar o problema, não lhe cabendo a imputação de qualquer penalidade, o que demanda o arquivamento do processo em comento".

Na data de 27/08/2012, o usuário Armando Louro Gomes encaminha ao meu Gabinete correspondência eletrônica⁶⁰ com suas razões finais nas quais, após breve relato, defende a ocorrência de falha na prestação dos serviços pela CEG; discorda do Parecer da Procuradoria da AGENERSA; informa que a sentença judicial acostada ao citado Parecer foi reformada⁶¹; afirma que "(...) é público e notório que a Concessionária CEG vinha atuando em diversas frentes de trabalho por toda a cidade do Rio de Janeiro, sem, contudo, manter empregados e técnicos suficientes para realizá-las em tempo razoável, gerando, inclusive, multas pelo poder público"; que **"Certo é que a Concessionária não tratou a questão de maneira urgente, realizando as obras apenas em horários comerciais e de acordo com sua conveniência"**; e repisa os problemas ocorridos com o abastecimento de gás no imóvel situado na Rua de Santana, nº. 77 (todos os grifos como no original).

É o Relatório.



Darcília Leite

Conselheira-Relatora

⁶⁰ Fls. 190-A/196.

⁶¹ "(...) pode-se observar que no próprio andamento do processo judicial (...) a emissão de MANDADO DE PAGAMENTO à parte autora, certamente do dano moral arbitrado pela Turma Recursal."

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 208

Rúbrica: 

Processo nº.: E-12/020.540/2011
Data de Autuação: 17/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Acidente/Incidente - Falta de gás nas ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro - Rio de Janeiro/RJ, ocorrido em 16/11/2011.
Sessão Regulatória: 13/09/2012

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls. 209

Rúbrica: f

Voto

O presente processo foi instaurado por solicitação da CAENE, tendo em vista o recebimento de *fac-símile* por parte da Concessionária CEG¹, na data de 17/11/2011, relatando o recebimento de "(...) várias reclamações de Falta de Gás nas Ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro - Rio de Janeiro, em função de entrada de água na rede de BP da CEG, devido a instalação inadequada e indevida de um aquecedor na Rua General Caldwell nº. 187 apt.: 801".

Rememorando os fatos, registre-se que, em 16/11/2011, a Ouvidoria da AGENERSA, através da CI OUVID nº. 71/2011², solicita "(...) orientações de como proceder com relação às ocorrências 526476, 526484 e 526483, que tratam de reclamação referente à suspensão de gás ocorrida em diversas ruas do centro do Rio de Janeiro, desde o dia 14/11/11, em razão de um aquecedor instalado de forma invertida por uma empresa particular, o que ocasionou entrada de água na rede de gás" e, às fls. 25/33, 35/38 e 55, acosta aos autos os históricos de atendimento das ocorrências de nº. 526.495, 526579, 526589, 526593, 526595, 5265969, 526597, 526538, 526506 e 526483, que relatam o mesmo problema.

Posteriormente³, a referida Ouvidora afirma que "(...) embora o fornecimento de gás já esteja normalizado para a localidade, após suspensão de, pelo menos, 10 dias, considero necessário apurar se as providências tomadas pela Concessionária ocorreram de forma adequada e em tempo razoável". u

¹ Fls. 04.

² Fls. 05 e históricos de atendimento às fls. 06/07 e 10, e correspondência eletrônica às fls. 08/09.

³ Fls. 51.

A CAENE, ao analisar a matéria, inicialmente aponta⁴ a ausência de culpabilidade da CEG no incidente ocorrido.

Contudo, após a realização de vistoria no imóvel informado como responsável pela suposta instalação invertida, apresenta novo Parecer⁵, no qual destaca que "(...) não foi identificada, no apartamento 801 da Rua General Caldwell, nº. 187, instalação de aquecedor a gás e nem indícios de que poderia haver quando do acidente/incidente, tema do presente processo (...)"; relata que a Concessionária informou que "(...) poderia ter ocorrido um equívoco de um funcionário do condomínio ao fornecer a informação a mesma"; salienta que "(...) a concessionária não apresentou a real causa do acidente, (...) e nem sequer apresentou documentos que comprovassem a alegação de que se encontrou água no medidor coletivo e na prumada alimentada por este medidor (...)"; conclui que "(...) as informações contidas no informe de acidente/incidente 029/11 (...) não condiz[em] com a realidade, podendo ter atrasado e dificultado a solução do problema (...) e entende que houve descumprimento das Cláusulas 1ª, § 3º; Quarta, § 1º, Item 13; e Oitava, § 2º, todas do Contrato de Concessão.

Já a Procuradoria da AGENERSA defende a ausência de responsabilidade da CEG no evento; considera irrelevante o equívoco da Companhia, quando à imputação de responsabilidade ao imóvel situado na Rua General Caldwell, nº. 187, apartamento 801 e aponta a inobservância na Cláusula Quarta, § 1º, item 04 do Contrato de Concessão, notadamente quanto ao dever de informação aos usuários sobre a prestação dos serviços.

Antes de passar à análise dos fatos, identifica-se que, quando da autuação do presente processo, consta como assunto, disposto na capa do mesmo, "Acidente/Incidente - Falta de gás nas ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro - Rio de Janeiro/RJ, ocorrido em 16/11/2011" quando, na verdade, o citado acidente/incidente ocorreu em 14/11/2011; embora tal equívoco, gerado pelas informações iniciais do processo, não tenha prejudicado a regular instrução do feito nem tampouco a defesa da Concessionária, deve-se providenciar sua correção.

⁴ Fls. 68.

⁵ Fls. 155.

Adentrando à apreciação dos autos, observa-se que tanto a apresentação a esta Agência do *fac-símile* acostado às fls. 04 quanto a do Informe de Acidente/Incidente de fls. 23 foram intempestivas, uma vez que não observaram o disposto no item 7.8 da NT-500-BRA, que aponta expressamente o prazo de 02 (duas) horas após o acidente/incidente para envio de comunicação - *mediante fac-símile* - à AGENERSA e o prazo de 02 (dois) dias para encaminhamento do respectivo informe.

Isso porque o acidente/incidente ocorreu em 14/11/2011, porém, somente em 17/11/2011 - *ou seja, 03 (três) dias depois* -, a CEG enviou comunicado à esta Agência Reguladora, informando a respeito do evento; e remeteu o Informe de Acidente/Incidente apenas na data de 21/11/2011.

Tal constatação já bastaria para atrair à CEG a responsabilidade decorrente da inobservância ao disposto na Cláusula Quarta, § 1º, item 13 do Contrato de Concessão, conforme salientado pela CAENE.

Ocorre que, analisando o teor do Informe de Acidente/Incidente nº. 029/2011 - fls. 23 -, verifica-se, ainda, a possibilidade de descumprimento, pela Concessionária, do prazo de 02 (duas) horas, disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Instrumento Concessivo, para o atendimento emergencial.

Conforme se observa no indigitado Informe, o recebimento do aviso de deu às 06h56 do dia 14/11/2011 e a chegada ao local foi às 15h00 do mesmo dia, portanto, cerca de 08 (oito) horas depois; contudo, na descrição da ocorrência, disposta no verso do Informe, consta que "*Às 8h00min, a equipe da CEG chegou ao local (...)*", sem maiores esclarecimentos quanto à apontada divergência de informações, o que a Concessionária deve providenciar, de modo a permitir uma melhor apreciação por parte deste Ente Regulador.

Já no que concerne à responsabilidade pelo Acidente/Incidente ocorrido, é possível constatar que há, nos autos, apenas conjecturas quanto à água encontrada na tubulação ser derivada de uma instalação invertida ou mesmo da rede da CEDAE - fatos que não se comprovaram.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 21

Rúbrica:

De qualquer forma, não se encontra, ao longo da instrução processual, qualquer indicação de responsabilidade da CEG pelo evento, motivo pelo qual, especificamente sobre esse ponto, cumpre isentá-la.

Diverso já é o entendimento quanto à inverídica imputação de responsabilidade ao usuário residente à Rua General Caldwell, nº. 187, apartamento 801.

Isso porque, não se pode aceitar que a Concessionária, sem verificar, atribua a responsabilidade por um incidente que acarretou a interrupção do fornecimento do serviço para mais de 600 (seiscentos) clientes a um usuário que sequer possuía aquecedor a gás em sua residência.

Considero mais sério ainda, que a CEG não realize uma análise no local, de forma a comprovar as reais causas do incidente, baseando-se, apenas, em informações "(...) colhidas/fornecidas por pessoas que ali trabalham, ou seja, representantes do condomínio" especialmente quando relata no Informe de Acidente/Incidente que "Foi identificado que o cliente do apartamento 801 da Rua General Caldwell, nº 187 havia instalado, no dia 11/11/2011, de forma inadequada e indevida um aquecedor de gás, que se encontrava com as conexões de gás e água invertidas, introduzindo água na rede de BP da CEG", ou seja, descreve detalhadamente uma situação de não verificou.

Outro fato que considero preocupante é a constatação, por parte desta Agência Reguladora, de que Informes de Acidentes/Incidentes instruem os processos com informações que não condizem com a realidade dos fatos - o que ocorreu no presente caso, em que somente após a realização de vistoria foi constatado o equívoco na comunicação da CEG.

Portanto, torna-se imperioso salientar que erros como o aqui verificado não podem tornar a ocorrer, especialmente porque, na qualidade de prestadora de serviço público delegado, a Concessionária está comprometida com a máxima correção nas informações prestadas ao seu Ente Regulador.

Assim, inevitável a penalização da CEG pelo equívoco cometido. Contudo, tratando-se da primeira ocasião em que se comprova esse tipo de conduta, entendo razoável e proporcional a penalidade de advertência, cuja

aplicação, de caráter pedagógico, objetiva alertar à Concessionária para que situações como a relatada nos autos não se repitam.

No que se refere à demora no restabelecimento do serviço, em que pese a complexidade da questão, tendo em vista o número de clientes afetados - *dentre eles o Hospital Hemorio* -, assim como a área abrangida pela interrupção no fornecimento, entendo que sua apreciação deve ocorrer somente após o esclarecimento da apontada divergência contida no Informe de Acidente/Incidente nº. 029/2011 quanto ao horário de chegada da equipe da Concessionária ao local.

Quanto aos embaraços experimentados pelos clientes afetados, com os quais esta Agência se solidariza, somente podem ser reparados através da via própria, eis que extrapolam a competência regulatória desta Autarquia.

Neste ponto, cumpre salientar que a ação judicial noticiada às fls. 111/137, embora tenha sido julgada improcedente em primeira instância, foi reformada em sede recursal, como se observa da simples análise do andamento processual disposto às fls. 164/168, no qual é possível verificar a expedição de mandado de pagamento em favor da parte autora daquela ação, usuário Paulo Roberto Salvador da Silva, o que denota a condenação da CEG, ressaltando-se que se trata de ação judicial que busca a reparação de danos materiais e imateriais, cuja análise, como já exposto, não cabe à AGENERSA.

Dessa forma, tal apreciação pelo Poder Judiciário, não impede a atuação desta Agência Reguladora, que, por disposição legal, tem a obrigação de avaliar as responsabilidades da CEG no âmbito regulatório, em estrito cumprimento às normas pactuadas no Contrato de Concessão.

Por fim, no que concerne às informações fornecidas aos usuários, argumenta a Concessionária que prestou todos os esclarecimentos aos mesmos, deixando apenas de apresentar comunicação mais precisa quanto ao tempo necessário ao reparo, "(...) em função da complexidade do acidente (...)". *U*

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 213

Rúbrica: *U*

É certo que receber informações claras e adequadas é um direito conferido ao usuário por força do disposto no art. 6º, inciso III⁶, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Todavia, e por óbvio, só se exige sua observância quando o prestador de serviço - in casu a *Concessionária* - dispuser de elementos suficientes para tanto.

Da leitura de todos os históricos de ocorrência dispostos nos autos, é possível constatar que, apenas, para alguns usuários, a Concessionária informa a respeito da inserção de água na rede - *imputando a responsabilidade ao imóvel situado à Rua General Caldwell, nº. 187, apartamento 801.*

Já outros usuários - a título de exemplo, cite-se a ocorrência nº. 526.597 -, relatam que, ao contatar a CEG, seus funcionários não sabiam informar as causas do evento.

Para todos os usuários, contudo, a informação prestada era no sentido de não haver previsão para o restabelecimento do serviço, informação que, acredita-se, a própria Concessionária desconhecia, face à já apontada complexidade envolvendo o incidente.

Observa-se, pelo exposto, que a CEG, em relação a alguns usuários, atuou em desacordo com o disposto na Cláusula Quarta, § 1º, item 4 do Instrumento Concessivo, tornando-se inevitável, mais uma vez, a aplicação de penalidade à Companhia.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que a Delegatária não dispensou à Ouvidoria desta Autarquia a atenção e o atendimento devidos, especialmente diante de sua competência regimentalmente definida⁷, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa

⁶ "Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;"

⁷ "Art. 25 - Compete à Ouvidoria: (...) II - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

AGENERSA/CD nº. 019/2011⁸, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Isso porque, a primeira resposta apresentada pela Concessionária às indagações da Ouvidoria somente ocorreu a partir de 29/11/2011, cerca de 13 (treze) dias após o envio da primeira notificação, que se deu em 16/11/2011.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Delegatária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007⁹.

Conclui-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela Concessionária que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º¹⁰ e Quarta¹¹, itens 4¹² e 13¹³ do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência dos incisos III e X, do art.6º¹⁴ do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 215

Rúbrica: +

⁸ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".

⁹ "Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

(...)"

¹⁰ CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

(...)

§ 3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

¹¹ CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

¹² "4 - prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços".

¹³ "13 - prestar contas à ASEP-RJ e ao ESTADO da gestão dos serviços concedidos".

¹⁴ "Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral"

estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo e na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Determinar ao Protocolo da AGENERSA a correção do assunto na capa do presente processo, passando a constar que o acidente/incidente nele tratado ocorreu em 14/11/2011.

- Determinar à Concessionária CEG que esclareça a divergência nas informações apresentadas no Informe de acidente/incidente 029/2011 quanto à hora de chegada da equipe ao local do mesmo;

- Considerar que não houve responsabilidade da CEG quanto às causas do incidente ocorrido em 14/11/2011, nas Ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro - Rio de Janeiro/RJ;

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 16, incisos I e III¹⁵ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao encaminhamento intempestivo, à esta AGENERSA, do comunicado de emergência e do Informe de Acidente/Incidente, inobservando os prazos previstos na NT-500-BRA; e devido à não prestação de informações claras e adequadas aos usuários, quanto ao incidente objeto dos autos;

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos art. 18, inciso I¹⁶ e art. 19, inciso IV¹⁷ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de

¹⁵ Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de prestar contas à AGENERSA da gestão dos serviços concedidos;

(...)

III. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços".

¹⁶ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos".

¹⁷ Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

IV. deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços".

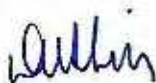
no prazo de 07 (sete) dias

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.540/2011
Data 17/11/2011
Folha 216
Rúbrica: 

04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA e em razão das informações equivocadas prestadas à AGENERSA através do Informe de Acidente/Incidente nº. 029/2011 quanto à origem do incidente;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.540/2011

Data: 17/11/2011 Fls.: 217

Rúbrica: 

[Faint, illegible stamp]

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.



DE 13 DE SETEMBRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG - ACIDENTE/INCIDENTE
- FALTA DE GÁS NAS RUAS GENERAL
CALDWELL, FREI CANECA, IRINEU MARINHO,
AV, PRESIDENTE VARGAS, SANTANA E
MONCORVO FILHO - CENTRO - RIO DE
JANEIRO/RJ, OCORRIDO EM 16/11/2011.**

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.540/2011

Data 17/11/2011 Pp.: 218

Rúbrica: 4

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-12/020.540/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Determinar ao Protocolo da AGENERSA a correção do assunto na capa do presente processo, passando a constar que o acidente/incidente ocorreu em 14/11/2011;

Art. 2º - Determinar à Concessionária CEG que esclareça no prazo de 5 (cinco) dias a divergência nas informações apresentadas no Informe de acidente/incidente nº. 029/2011 quanto à hora de chegada da equipe ao local do mesmo;

Art. 3º - Considerar que não houve responsabilidade da CEG quanto às causas do incidente ocorrido em 14/11/2011, nas Ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Av. Presidente Vargas, Santana e Moncorvo Filho - Centro - Rio de Janeiro/RJ;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 16, incisos I e III e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao encaminhamento intempestivo, à esta AGENERSA, do comunicado de emergência e do Informe de Acidente/Incidente, inobservando os prazos previstos na NT-500-BRA; e devido à não prestação de informações claras e adequadas aos usuários, quanto ao incidente objeto dos autos;

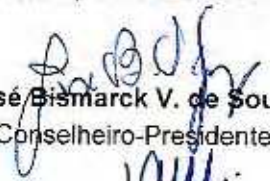
Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I e art. 19, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA e em razão das informações equivocadas prestadas à AGENERSA através do Informe de Acidente/Incidente nº.029/11 quanto à origem do incidente;

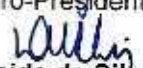
[Handwritten signatures and initials]

Art. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

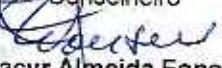
Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

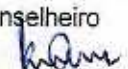
Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-540/2011

Data 17/11/2011 Fls.: 219

Rúbrica: 