

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1265

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1265

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG OCORRÊNCIA NA

OUVIDORIA DA AGENERSA - VAZAMENTO DE GÁS - OCORRÊNCIA 528721.

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-12/020.151/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 528.721.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do

correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

Art. 5° - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 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 n.º E-12/020.151/2012.
Data de Autuação 07/03/2012
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - vazamento de gás. Ocorrência 528721
Sessão Regulatória 27/09/2012

Relatório

Trata-se de processo instaurado¹ tendo em vista a CI OUVID n.º 23/2012², pela qual a Ouvidoria desta Agência solicita à SECEX orientações sobre como proceder em relação à ocorrência n.º 528.721³ "(...) enviada à CEG em 27 de fevereiro de 2012 para tratar de reclamação sobre vazamento de gás na residência da Sra. Simone N. Mourão". u

¹ Mediante o REQ AGENERSA/SECEX N.º 093, de 07/03/2012 (fls. 02).

² De 06/03/2012 - fls. 03/04; histórico da ocorrência às fls. 05/06.

³ 27/02/2012 - "(...) Estou com o gás da minha residência bloqueado, devido à vazamento detectado pela emergência da CEG: 3 litros do lado externo da residência mais 3 litros do lado interno. Chamei a emergência após um estouro no meu fogão, que poderia ter tido vítimas, qdo se trata de escapamento de gás. Porém este problema é resultado da incompetência e do descaso com a vida dos cidadãos por parte da Gás Natural. Explicando melhor, em agosto de 2010, foi detectado um vazamento na tubulação que ligava a minha residência ao "relógio" de gás. Paguei mais de mil reais em um serviço em que foi colocada resina, trocada a mangueira do meu fogão, cortada a minha porta, mais todas as exigências da CEG. Para minha surpresa, em janeiro/11, um reparo teve que ser feito, pois o cheiro de gás voltou. Logo, o serviço foi feito de forma não profissional e irresponsável, colocando vidas em risco. Novamente, o cheiro voltou da mesma forma de sempre. Ligando-se somente uma boca do fogão, ocorre um escapamento de gás. Já havia sentido isso antes, mas só fui acreditar que tudo estava acontecendo de novo qdo houve o estouro. Liguei para a CEG, que passou para a Gás Natural, que fez o serviço. Liguei para a Gás Natural, que me disse que eu teria que pagar por um conserto de novo porque a garantia de um ano havia vencido. Então, eu questiono: todo ano vou ter que gastar mais de R\$1 mil reais fazendo um reparo? Simplesmente este estouro não é uma consequência de um serviço mal feito que poderia ter tido consequências desastrosas? Tudo indica que sim, que o serviço foi mal feito, e que eu, como consumidora, fui lesada, enganada, e eu, como minha família, corremos esse tempo todo risco de morte. E eu ainda fui informada pela Gás Natural de que não existia nenhum setor, além do telemarketing, a quem eu poderia me reportar. Seguem os protocolos: (...) Peço, gentilmente, uma providência, o mais rápido possível, para a minha situação"; 05/03/2012 "Informamos que, de acordo com o setor responsável, na visita realizada pela emergência da CEG, em 22/02/12, foi identificado escapamento na ramificação interna. Nessa data, o fornecimento foi fechado por medidas de segurança. Ressaltamos que, reparos no interior da residência de acordo com o RIP (...) são de responsabilidade do cliente, providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação. Esclarecemos que, o cliente deverá entrar em contato com uma empresa especializada no ramo para sanar o escapamento e, após a realização do serviço, solicitar para a CEG o serviço de religação por inexistência de escapamento, sem custo. Acrescentamos, anteriormente, de acordo com a empresa GNS, em agosto/10., foi identificado escapamento abaixo dos limites de segurança. Na ocasião em que foi realizado o serviço de aplicação de resina, que tem garantia de um ano. Salientamos também, que há no sistema da CEG, uma solicitação de baixa de titularidade no dia 02/02 que resultou no serviço de lacre de medidor no dia 03/02. Nessa ocasião, o acesso ao medidor não foi possível. Caso o cliente tenha interesse na manutenção do fornecimento de gás deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento cancelando o pedido, caso contrário, o serviço será reprogramado reiteradamente, além disso faturas não serão emitidas para o local"; 06/03/2012 " REINCIDÊNCIA (...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA "Prezada Ouvidora, Eu já tinha conhecimento da resposta da CEG. Entrei em contato com a AGENERSA, pois este é um órgão de supervisão da CEG perante os seus abusos e irregularidades. A função da ouvidoria é só me repassar o que eu já sei ou tomar uma providência qto aos abusos da CEG e da GNS? Quero providências qto ao serviço mal feito, precário e que colocou a vida dos meus familiares em risco. Att. "ATENDENDO AS ORIENTAÇÕES DO GERENTE DA CAENE, (...) SOLICITO: 1) INFORMAÇÕES DETALHADAS COM RELAÇÃO AO 1º VAZAMENTO ENCONTRADO NO IMÓVEL, EM AGOSTO/2010. ERA QUANTOS LITROS? CLIENTE INFORMA QUE ERA DE 7 LITROS. PEÇO QUE ME ENVIEM O LAUDO DA VISTORIA NA ÉPOCA, PARA AVALIAÇÃO DA CAENE. 2) INFORMAÇÕES DETALHADAS COM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE GARANTIA, EFETUADO EM JANEIRO/11. 3) INFORMAÇÕES DETALHADAS COM RELAÇÃO AO 3º VAZAMENTO ENCONTRADO NO IMÓVEL, EM FEVEREIRO/12. ERA DE QUANTOS LITROS? CLIENTE INFORMA QUE ERA DE 6 LITROS. PEÇO QUE ME ENVIEM O LAUDO DESSA VISTORIA TAMBÉM. PARA AVALIAÇÃO DA CAENE. ALÉM DISSO, CLIENTE INFORMA QUE NÃO SOLICITOU BAIXA DE TITULARIDADE. PEÇO QUE APUREM E, CASO NECESSÁRIO, ME ENVIEM A GRAVAÇÃO DESSE ATENDIMENTO.

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX n.º 168/2012⁴, a Secretária Executiva comunica à CEG a autuação deste feito e, na data de 19/03/2012, envia os autos à CAENE, que os remete à Ouvidoria, tendo a mesma afirmado que "(...) não há, até agora, nenhuma informação adicional relativa a este caso"⁵.

Às fls. 08, consta declaração de recebimento de cópia do presente processo assinada pela Sra. Simone Nascimento Mourão.

Pelo Ofício CAENE N.º 058, de 22/03/2012⁶, a CAENE solicita à CEG "(...) cópia do Histórico de Atendimento ao Cliente com o relato dos vazamentos encontrados nos imóvel e os Laudos das respectivas vistorias".

Consta às fls. 10, cópia da Resolução do Conselho-Diretor n.º 287, de 20/03/2012, na qual se verifica a distribuição deste feito à minha Relatoria.

Através da correspondência DIJUR-E-580/12⁷, a CEG informa que "(...) na visita realizada pela emergência da CEG, em 22/02/12, foi identificado escapamento na ramificação interna. Nesta data, o fornecimento foi fechado por medidas de segurança"; ressalta que "(...) reparos no interior da residência, de acordo com o RIP (...) são de responsabilidade do cliente (...)"; aduz que "(...) o cliente deverá entrar em contato com uma empresa especializada no ramo para sanar o escapamento e, após a realização do serviço, solicitar a religação à Concessionária, por inexistência de escapamento, sem custo"; relata que "(...) em agosto de 2010, foi identificado escapamento abaixo dos limites de segurança. Na ocasião, foi realizado o serviço de aplicação de resina, que tem garantia de um ano (expirada em 20/08/11)"; salienta que "(...) há no sistema da CEG, uma solicitação de baixa de titularidade no dia 02/02/2012, que resultou no serviço de lacre de medidor no dia 03/02/2012. Nessa ocasião, não foi possível o acesso ao medidor"; que "Caso o cliente tenha interesse na manutenção do fornecimento de gás, (...) deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento, cancelando o pedido de baixa, caso contrário, o serviço será reprogramado reiteradamente. Além disso, não serão emitidas mais faturas para o local".

Mediante correspondência DIJUR-E-675/12⁸, a CEG encaminha os laudos de vistoria solicitados pela CAENE.

⁴ De 12/03/2012 (fls. 07, recebido em 14/03/2012), reiterado mediante Ofício CAENE N.º 068, de 11/04/012 (fls.14).
⁵ Fls. 07v.

⁶ Fls.09, recebido em 22/03/2012.

⁷ Fls.11, contendo às fls. 12/13, em anexo "telas de sistema".

⁸ De 12/04/2012, registrada em 12/04/2012 pelo protocolo desta Autarquia. Fls. 15/17.



Rúbrica: ↓

Por meio do Ofício CAENE N.º. 073/12⁹, a CAENE solicita à CEG " (...) o agendamento de vistoria conjunta (...) para verificação da instalação de gás canalizado", tendo a CEG sugerido¹⁰ "(...) a data do dia 07/05/12¹¹, as 10:00h, para a realização de vistoria em conjunta na unidade referenciada."

Mediante o Ofício CAENE N.º. 088/12, de 08/05/2012, a CAENE encaminha à CEG o Relatório de Fiscalização CAENE N.º. P-013/12¹², de 07/05/2012, no qual, após relato, conclui que (...) a empresa GNS deve ser instada a sanar definitivamente o problema do vazamento de gás existente, uma vez que ainda foi medido, na data desta vistoria, uma fuga de 0,5 l/h no ramal interno da reclamante, custo para a cliente"; que "A CEG deverá tomar as medidas necessárias para sanar quaisquer vazamentos que porventura ainda estejam ocorrendo nas tubulações de entrada e de saída do medidor de vazão" que "(...) a CEG deverá realizar uma vistoria no banheiro da cliente para verificar se o ambiente onde está localizado o aquecedor de água, está de acordo com as normas estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (...)"; e que "(...) Somente após sanadas as não conformidades apontadas nessa conclusão é que a Concessionária poderá colocar o ramal da cliente em carga" (grifos no original).

Às fls. 32, consta o Ofício CAENE N.º. 087/12, de 08/05/2012, pelo qual a CAENE informa à Reclamante que "(...) a equipe desta Câmara Técnica de Energia (...) realizou vistoria em conjunto com a (...) CEG, no dia 07 de maio de 2012 das 11h 30 min às 13 h, na Rua Sylvio da Rocha Polls, n.º. 201, bloco 02, Apto.1501."

Encontram-se às fls. 33/45, comunicações mantidas por E-mail entre a CAENE e a Reclamante sobre a vistoria.

Em 14/05/2012 a CAENE remete o presente processo a este Gabinete¹³ e, pelas CI's CAENE 116/12 e 121/12, encaminha, respectivamente, cópia de E-mails¹⁴ trocados com a CEG e a correspondência DIJUR-E-867/12¹⁵, mediante a qual a Concessionária esclarece que "(...) a empresa GNS realizará aplicação de resina sem custo para a cliente, podendo o serviço ser realizado no período de 22/05 a 25/05 ou data posterior a combinar"; solicita "(...) a esta Agência

⁹ De 18/04/2012, recebido na mesma data (fls. 18).

¹⁰ Mediante correspondência DIJUR-E-732 de 20/04/2012, fls. 19.

¹¹ Consta comunicação mantida por E-mail entre a CAENE, a Reclamante e a CEG, fls.20/23, sobre a vistoria.

¹² Fls.25/31.

¹³ Fls. 45v.

¹⁴ Fls.47, objetivando-se o agendamento de nova data para vistoria, sugerida pela Reclamante para o dia 14/05/2012 às 10 hs. A CEG responde que "(...) devido ao CAENE 088/12, onde determina obrigação que envolve acionar terceirizada, solicitamos que seja agendado com a cliente, tão logo seja realizado a obrigação deste serviço". Em resposta, a CAENE solicita que "(...) na data em que forem cumpridas as determinações constantes no respectivo Ofício CAENE, nos seja enviada uma correspondência confirmando seus cumprimentos, para agendar nova data de vistoria com a cliente."

¹⁵ Fls. 49/50.

Rúbrica: 

que entre em contato com a cliente para agendar a realização do serviço" e afirma que "Após estes trâmites, a Concessionária colocará o ramal da cliente em carga".

A seguir, o processado é despachado à CAENE¹⁶, que junta correspondência eletrônica¹⁷ mantida entre a mesma, a Reclamante e a CEG e, por meio do Ofício CAENE Nº 113/12¹⁸, envia à Concessionária "(...) o Relatório de Fiscalização CAENE Nº. P-017/12, de 23/05/12 e seu respectivo Termo de Notificação - TN 015/12 de 30/05/2012 (...)", constando do citado Relatório de Fiscalização, após breve relato, a conclusão da CAENE no sentido de que "(...) a passagem de gás encontrada nos registros do fogão e do aquecedor é pequena, e a mesma poderia explicar o vazamento de 0,5l/h, pois, no teste de estanqueidade realizado no dia 07/03/2012, quando foi constatado esse vazamento, não foram substituídos os registros da cliente. Entretanto não explicaria o vazamento encontrado de 6l/h no dia 23/03/2012, o qual motivou o lacre do medidor da cliente"; aponta que "A Concessionária deverá apurar a divergência de valores dos testes de estanqueidade realizados nos dias 23/03/2012, de 07/05/2012 e no dia 23/05/2012, pois em dois deles foram constatados vazamentos, um de 6l/h no dia 23/03/2012, motivo pelo qual foi lacrado o medidor da cliente e outro de 0,5l/h no dia 07/05/2012, mas, no terceiro teste dia 22/05/2012 a tubulação se apresentava estanque. Após a apuração a CEG deverá se pronunciar, a esta Câmara Técnica de Energia, em relação ao ocorrido"; solicita "(...) os laudos de vistoria realizadas nos dias 07/05/12 e aplicação de resina realizada no dia 23/05/12" e "como no último teste de estanqueidade a Concessionária não detectou vazamento (...) que a mesma nos envie o laudo comprovando que as ramificações internas da cliente se encontram estanques".

Às fls. 65/67, constam comunicações mantidas por E-mail¹⁹ entre a CAENE e a Concessionária CEG.

Através da CI AGENERSA/SECEX Nº.358/2012, a SECEX envia a este Gabinete "Requerimento da Sra. Simone Nascimento Mourão, (...), que solicita

¹⁶ Fls.50v.¹⁷ Fls. 51/57.¹⁸ De 04/06/2012, fls.58/64.

¹⁹ Em 22/05/2012 (...); Em 29/05/2012 CEG " Conforme Relatório de Fiscalização (...) Informamos: - que em contato com esta CAENE e por uma escolha da cliente, foi realizada nova vistoria para aplicação de resina, pela empresa GNS no dia 23/06/12 as 12:00h e, foi verificada, instalação estanque, sendo que, a válvula está com problema, sendo está a causa do vazamento de 0,5l/h, encontrado anteriormente. - ressaltamos que o teste de estanqueidade realizado pelo profissional da Equipe Especial Sr. André Luiz Sobreira, não foi executado com os pontos de fornecimento plugados, uma vez que o Sr. Wallace representante da AGENERSA, determinou apenas que as válvulas dos aparelhos fossem fechadas no momento do teste. Assim, o serviço necessário para o restabelecimento de gás, é o de "reativação de ponto", que consiste em verificar a estanqueidade da ramificação interna e vistoriar os ambientes com ponto de gás existentes. Desta forma, quanto a vistoria no banheiro da cliente, será realizado no momento da reativação do ponto, onde juntamente com a troca das válvulas/registros, identificados com problema e, quaisquer outras adequações necessárias para que estejam enquadradas dentro das especificações exigidas pelo RIP. (...) solicitamos que seja agendada um dia e hora para que a Concessionária possa executar os serviços necessários para a colocação em carga desta cliente"; Em 05/06/2012 CAENE " Solicitamos que nos seja enviado o Laudo que comprove que o ramal interno da cliente se encontra estanque, (...), para que, como solicitado, seja agendado dia e hora para que a Concessionária possa executar os serviços necessários para a colocação em carga desta cliente."

seja disponibilizada cópia dos autos do processo n.º E-12/020.151/2012²⁰, o que é autorizado²¹.

Mediante correspondência DIJUR-E-1281/12²², a CEG solicita cópia dos autos de alguns processos, incluindo o presente²³.

Às fls. 82/90 constam E-mails²⁴ trocados entre a CAENE e a CEG.

Pela correspondência DIJUR-E-1028/2012²⁵, a CEG reitera "(...) todas as informações já repassadas"; apontando que "(...) o teste de estanqueidade realizado pelo profissional da Equipe Especial (...), não foi executado com os pontos de fornecimento plugados, uma vez que o (...) representante da AGENERSA, determinou apenas que as válvulas dos aparelhos fossem fechadas no momento do teste"; que "(...) o serviço necessário para o restabelecimento de gás, é o de 'reativação de ponto', que consiste em verificar a estanqueidade da ramificação interna e vistoriar os ambientes com ponto de gás existente"; quanto à vistoria no banheiro da cliente, que "(...) será realizado no momento de reativação do ponto, onde juntamente com a troca das válvulas/registros, identificados com problema e, quaisquer outras adequações necessárias para que estejam enquadradas dentro das especificações exigidas pelo RIP"; que "(...) seja agendada um dia e hora para que a Concessionária possa executar os serviços necessários para a colocação em carga desta cliente"; quanto ao laudo, que "(...) foi encaminhado conforme solicitação feita por email do dia 05/06/12. Não só o documento gerado na visita do dia 23/05/12, como também todo o histórico de atendimento a esta cliente pela empresa particular que a mesma contratou".

Às fls. 105/109, constam E-mails trocados entre a CAENE, a CEG e a Reclamante sobre o agendamento de visita à residência da mesma²⁶.

Mediante Ofício CAENE N.º 120/12²⁷, a CAENE solicita à CEG "(...) retificação da correspondência DIJUR-1028/2012, tendo em vista os termos

²⁰ Fls. 69/71.

²¹ Em 13/06/2012, fls. 62. Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 441/12, de 11/07/2012 (enviado por SEDEX, fls. 77 e também por E-mail, fls. 78/79), a SECEX informa à Reclamante que encontra-se disponibilizada cópia do presente processo.

²² De 10/07/2012, protocolada em 10/07/2012, fls. 73.

²³ Cópias disponibilizadas através do Ofício AGENERSA/SECEX N.º 440/12 (fls. 75), cujo recibo encontra-se acostado às fls. 76.

²⁴ Em 05/06/2012 - CAENE " Solicitamos que nos seja enviado o Laudo que comprove que o ramal interno da cliente se encontra estanque, (...)"; Em 12/06/2012 - CEG " (...) encaminhamos documento em anexo onde, a primeira folha, contempla a visita do dia 23/05/2012 e as demais em histórico dos atendimentos da empresa particular, contratada pela cliente nas datas ali referenciadas."

²⁵ De 13/06/2012, fls. 91/104.

²⁶ Tendo a CAENE informado à Reclamante que "(...) foi agendada a data de 19/06/2012, às 12 horas, para que a Concessionária possa executar os serviços necessários para liberar seu fornecimento de gás."

²⁷ De 15/06/2012, recebido pela CEG em 18/06/2011, fls. 110/112.



contidos na comunicação interna desta AGENERSA em anexo²⁸, tendo à CEG, em resposta, enviado a correspondência DIJUR-E-1157/12²⁹.

Às fls. 114/121 consta E-mail encaminhado pela CEG à CAENE, pelo qual envia "(...) os documentos gerados na vistoria do dia 19/06/12 (...)".

Em 03/07/2012, por meio do Ofício CAENE Nº. 130/12³⁰, a CAENE remete à CEG "(...) Relatório de Fiscalização CAENE Nº. P-020/12, de 19/06/12 (...)", por meio do qual, após breve relato, a CAENE conclui que "Foram realizados dois testes de estanqueidade: um deles foi feito com os registros do fogão e do aquecedor da cliente, onde foi encontrado um vazamento de 0.5l/h e no outro foram substituídos os registros e o vazamento de 0.5l/h cessou" o que "(...) confirma que o vazamento encontrado não era nas ramificações da cliente, mas nos registros do fogão e do aquecedor os quais foram trocados sem custo para a cliente"; relata que "Após a confirmação de que a ramificação interna se apresentava estanque, a Concessionária realizou a adequação no ambiente do aquecedor de acordo com o RIP" e que "Após a CEG adotar todas as medidas necessárias, a cliente foi colocada em carga."

Mediante a correspondência DIJUR-E-1282/12³¹, a Concessionária, após breve relato, conclui, "(...) diante do próprio relato da CAENE, que a CEG adotou todos os procedimentos de acordo com as normativas técnicas e regulação existentes e prestou o serviço público de forma eficiente e adequada, pelo que deve o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."

Em sua manifestação³², a CAENE, após apresentar histórico do feito, ressalta que "(...) quando a emergência foi até o imóvel no dia 22/02/12 e constatou um escapamento de 6l/h, o qual foi motivo do lacre do medidor, porém, nas vistorias realizadas posteriormente por esta CAENE juntamente com a Concessionária ao imóvel, ficou comprovado que onde estava permitindo a passagem de gás era nos registros do fogão e do aquecedor e que a ramificação da cliente estava sem escapamentos, ou seja, a cliente teve seu gás lacrado no período de 22/02/12 a 19/06/12 (aproximadamente 89 dias), sem motivo para tal, pois a única atitude que deveria ter sido tomada era a troca dos registros, pois suas ramificações não possuíam vazamentos" e conclui que "(...) a CEG descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão".

²⁸ Em que o Analista de Regulação Wallace A. Santos afirma que não interfere "(...) nas ações levadas a efeito por representantes da Concessionária CEG, quando de ações conjuntas (...)".

²⁹ De 26/06/2012, fls. 113, em que a CEG esclarece que "(...) a vistoria objeto da divergência em questão foi agendada em conjunto com a AGENERSA, o que levou o técnico da Concessionária a crer, de forma equivocada, que a realização de qualquer procedimento naquele momento estaria ocorrendo por determinação da CAENE (...)".

³⁰ Fls. 122/131, recebido em 03/07/2012.

³¹ Fls. 132, protocolada em 10/07/2012.

³² Fls. 133/136.



Rúbrica:

Instada a se manifestar³³, a Procuradoria, mediante o Parecer 1138/2012-EVB³⁴, corrobora com o entendimento da CAENE "(...) eis que eivado de razão".

Mediante Ofício³⁵ e correspondência eletrônica³⁶, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG e à Reclamante, respectivamente, 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.

Na data de 06/09/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1726/12³⁷, pela qual relata que "(...) CAENE e a Procuradoria da AGENERSA (...) em uníssono entendem ser passível de sanção a conduta da CEG, pelo fato de que esta Concessionária em sede de tratativa do caso, deveria ter efetuado a troca dos registros, pois as ramificações do cliente não possuíam vazamentos"; que "(...) a experta CAENE somente chegou a tal conclusão após realizar visita ao imóvel em questão e comprovar que a passagem de gás, em verdade ocorria nos registros do fogão e do aquecedor e não na ramificação como entendeu a CEG"; esclarece que **"(...) as equipes de emergências da CEG não adentram os imóveis para realizar este tipo de verificação, logo, não seria possível que a equipe que identificou a ausência de estanqueidade em comento pudesse inferir o verdadeiro motivo do escapamento."** afirma que "(...) procedeu da forma que despontou em relevância para tratar da ocorrência, pois é certo que suspender o fornecimento baseado em dúvida há de se mostrar consideravelmente mais razoável do que levianamente proceder em descaso a uma situação que poderia por em risco a vida das pessoas que ali residem ou se encontrem no momento de um eventual sinistro"; requer "(...) sejam acolhidos seus argumentos de defesa a fim de que seja o presente processo arquivado sem a aplicação de qualquer sanção" ou "Subsidiariamente, caso entenda passível de sanção a conduta da Concessionária, aponta-se como meio bastante de admoestação a sanção de advertência, prevista no instrumento concessivo, em sua cláusula dez, primeira parte."

É o Relatório.

Darcília Leite

Conselheira-Relatora

³³ Fls. 136v.

³⁴ Fls. 137. Com o "De Acordo" do Procurador Geral da AGENERSA, Luís Marcelo M. Nascimento.

³⁵ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 096, de 24/08/2012 - fls. 138, recebido em 24/08/2012.

³⁶ E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º 125, de 27/08/2012 - fls. 139.

³⁷ Fls. 140/142.

Processo nº.: E-12/020.151/2012
Data de Autuação: 07/03/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA - vazamento de gás. Ocorrência 528721.
Sessão Regulatória: 27/09/2012

Voto

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 23/2012, de 06/03/2012, na qual a Ouvidora desta AGENERSA relata reclamação da Sra. Simone N. Mourão, realizada em 27/02/2012, autuada sob o nº. 528.721, na qual aponta que em agosto de 2010 foi detectado vazamento na tubulação de seu imóvel, sanado através de aplicação de resina, pelo que pagou o valor aproximado de mil reais; afirma que em janeiro de 2011 o procedimento teve que ser refeito - *sem qualquer custo adicional* -, em razão de forte cheiro de gás; e que, tempos depois, solicitou nova vistoria, uma vez que ao ligar o fogão, houve um estouro, sendo informada sobre a necessidade de pagar pelo serviço em razão do término da garantia anteriormente concedida.

Em sua defesa, a CEG se limita a relatar que, em 22/02/2012, "(...) foi identificado escapamento na ramificação interna. Nesta data, o fornecimento foi fechado por medida de segurança"; que os reparos no interior da residência são de responsabilidade do cliente, conforme preceitua o Regulamento de Instalações Prediais (RIP); e que "(...) o cliente deverá entrar em contato com uma empresa especializada no ramo para sanar o escapamento e, após a realização do serviço, solicitar para a CEG o serviço de religação por inexistência de escapamento, sem custo".

Informa, ainda, a Concessionária que "(...) em agosto de 2010, foi identificado escapamento abaixo dos limites de segurança. Na ocasião, foi realizado o serviço de aplicação de resina, que tem garantia de um ano (expirada em 20/08/11)", realizado pela empresa GNS.

Da detida análise da vasta documentação carreada aos autos, verifico que há duas questões distintas a serem examinadas no presente processo: (i) o vazamento ocorrido em agosto de 2010, que resultou na execução de serviços pela empresa GNS; e (ii) o vazamento apontado pela usuária em fevereiro de 2012, que resultou na interrupção do fornecimento realizada pela CEG. u

Rúbricas: 5

Sobre o primeiro ponto, embora haja indícios nos autos de que o serviço realizado pela GNS não foi prestado adequadamente - *tendo em vista que o vazamento tomou a ocorrer cerca de 05 (cinco) meses depois* -, relembro que a questão é bastante controversa, já tendo sido discutida pelo Colegiado em outros processos, que igualmente versam sobre serviços prestados pela citada empresa.

Justamente em razão da relevância do tema, ilumino o entendimento por mim firmado nos processos regulatórios nº. E-12/020.365/2011, E-12/020.514/2011, E-12/020.516/2011 e E-12/020.053/2012, em que defendi a incompetência desta Agência Reguladora para a fiscalização das atividades prestadas por empresa privada - *in casu* a GNS -, por não se constituírem em serviço público.

Assim, não cabe à esta AGENERSA qualquer ingerência nas atividades prestadas pela GNS, especialmente considerando-se a instauração de processo específico para tratar da "parceria" entre a citada empresa e a CEG.

Contudo, verifico que a vertente hipótese trata, especificamente, de matéria afeta à competência deste Ente Regulador, notadamente no que concerne aos procedimentos adotados pela CEG quando da detecção de vazamento na residência da usuária em 22/02/2012.

Naquela ocasião, após a realização de teste de estanqueidade, foi identificado pela CEG vazamento de 06 l/h (seis litros por hora)¹, o que implicaria na imediata suspensão do serviço - *procedimento corretamente adotado pela Companhia* -, restando a usuária sem o fornecimento de gás desde 22/02/2012.

Na data de 07/05/2012, foi realizada a primeira vistoria conjunta pela AGENERSA e a CEG, na qual foi constatada a existência de fuga no ramal interno da residência da usuária de 0,5 l/h (meio litro por hora), sendo determinado pela CAENE que a GNS sanasse o problema e que a CEG adotasse as medidas necessárias a eliminar quaisquer vazamentos existentes na tubulação de entrada e saída do medidor de vazão. A CAENE apontou, ainda, a existência de aquecedor no banheiro da usuária, jamais vistoriado pela CEG, determinando providências nesse sentido.

U

¹ Conforme telas sistêmicas dispostas às fls. 12.

Manifestando-se nos autos, a CEG informa que a GNS realizará aplicação de resina na residência da usuária sem qualquer custo e solicita que esta Autarquia contate a cliente agendando vistoria para tanto.

Em 23/05/2012, foi realizada mais uma vistoria conjunta, ocasião em que foi feito novo teste de estanqueidade no ramal interno da cliente, não sendo identificado qualquer vazamento na tubulação do imóvel, razão pela qual não houve necessidade de aplicação de resina. Contudo, após a realização de teste de espuma nos registros do fogão e do aquecedor da usuária, verificou-se a passagem de gás mesmo com os citados registros fechados.

Por essa razão, a CAENE determinou que a Concessionária apurasse as divergências de valores encontradas nos testes de estanqueidade realizados na residência da usuária, tendo em vista que, em 22/02/2012, constatou-se vazamento de 6 l/h (seis litros por hora); em 07/05/2012, identificou-se redução do mesmo para 0,5 l/h (meio litro por hora) e, em 23/05/2012, a tubulação encontrava-se estanque.

Na data de 19/06/2012, foi realizada a última vistoria conjunta pela AGENERSA e CEG na residência da usuária, momento em que foram feitos dois testes de estanqueidade, um com os registros do fogão e aquecedor originais - *sendo identificado vazamento de 0,5 l/h (meio litro por hora) -*; e outro com os citados registros substituídos - *não sendo identificado qualquer vazamento*.

Com o citado procedimento, e após a realização de adequações no imóvel, a cliente foi colocada em carga.

Dessa vistoria, a CAENE concluiu que o vazamento identificado na residência da usuária não era nas ramificações internas, como afirmado pela CEG, mas nos registros do fogão e aquecedor, somente vistoriados em 19/06/2012, acarretando na interrupção do fornecimento de gás à cliente por cerca de 04 (quatro) meses.

Da afirmação supra, bem assim da análise da documentação carreada aos autos, verifica-se que a CEG, ao realizar vistoria na residência da usuária -

u

notadamente o teste de estanqueidade², deixou de adotar o procedimento previsto na NBR 15526 ABNT, especialmente no item 8.1.3².

Assim, restou evidenciado que a Concessionária, ao prestar o atendimento emergencial na residência da usuária, apenas vistoriou parte de suas instalações, deixando de adotar o procedimento adequado, colocando-a, inclusive, em risco, vez que ao ser contatada para avaliar denúncia de vazamento, deve analisar, como um todo, as instalações do imóvel no qual o mesmo ocorre, em atenção ao princípio basilar da segurança, previsto expressamente no § 3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão.

Tal constatação encontra-se subsidiada, inclusive, nas afirmações da Concessionária dispostas às fls. 140/142, momento em que aponta, expressamente, que *"as equipes de emergência da CEG não adentram os imóveis para realizar esse tipo de verificação, logo, não seria possível que a equipe que identificou a ausência de estanqueidade em comento pudesse inferir o verdadeiro motivo do escapamento"*.

A citada afirmação causa preocupação, porque denota não só o descumprimento de normativa, mas também a desídia da Concessionária ao atender aos chamados de emergência.

Saliente-se que não se está tentando imputar à CEG a responsabilidade pela solução do problema apresentado na tubulação da residência da usuária, eis que as instalações internas, como cediço, são de responsabilidade da mesma.

u

² "8.1.3 Procedimento do ensaio de estanqueidade

Na realização da primeira etapa do ensaio, devem ser observadas as seguintes atividades:

- a) todas as válvulas dentro da área de prova devem ser ensaiadas na posição aberta, colocando nas extremidades livres em comunicação com a atmosfera um bujão para terminais com rosca ou um flange cego para terminais não rosqueados;
 - b) deve ser observado um tempo adicional de 15 min para estabilizar a pressão do sistema em função da temperatura e pressão atmosférica, ou de eventuais bolsas de ar na tubulação;
 - c) a pressão deve ser aumentada gradativamente em intervalos não superiores a 10 % da pressão do ensaio, dando tempo necessário para sua estabilização;
 - d) a fonte de pressão deve ser separada da tubulação, logo após a pressão na tubulação atingir o valor de ensaio;
 - e) a pressão deve ser verificada durante todo o período de ensaio, não devendo ser observadas variações perceptíveis de medição;
 - f) se for observada uma diminuição de pressão de ensaio, o vazamento deve ser localizado e reparado. Neste caso a primeira etapa do ensaio deve ser repetida;
 - g) uma vez finalizada a primeira etapa do ensaio, deve-se fazer uma exaustiva limpeza interior da tubulação através de jatos de ar comprimido ou gás inerte, por toda a rede de distribuição interna. Este processo deve ser repetido tantas vezes quantas sejam necessárias até que o ar ou gás de saída esteja livre de óxidos e partículas.
- Na realização da segunda etapa do ensaio, devem ser observadas as seguintes atividades:
- a) os reguladores de pressão e as válvulas de alívio ou de bloqueio devem ser instalados, mantendo-se as válvulas de bloqueio na posição aberta e as extremidades livres em comunicação com a atmosfera fechadas;
 - b) pressurizar toda a rede com a pressão de operação;
 - c) a fonte de pressão deve ser separada da tubulação, logo após a pressão na tubulação atingir o valor de ensaio;
 - d) ao final do período de ensaio, se for observada uma diminuição de ensaio, o vazamento deve ser localizado e reparado. Neste caso a segunda etapa do ensaio deve ser repetida".

Rúbrica: t

O que se destaca, aqui, é a falha no procedimento adotado pela Companhia, que apenas realizou vistoria parcial nas instalações, deixando de identificar a correta disposição do vazamento, em evidente afronta ao Contrato de Concessão.

E não seria demais afirmar que a própria Concessionária tem ciência de sua falha, uma vez que providenciou a substituição dos registros do fogão e do aquecedor sem qualquer custo para a cliente, mesmo não sendo sua a responsabilidade por tal procedimento, conforme tantas vezes afirmado em outros processos que trataram de problemas em instalações internas.

Outrossim, não se questiona, igualmente, a interrupção do fornecimento quando da constatação de vazamento em 22/02/2012. Trata-se de procedimento legítimo e obrigatório à Concessionária.

Contudo, o lapso temporal transcorrido entre a citada suspensão e o restabelecimento do serviço merecem maiores considerações por parte desta Agência Reguladora, eis que, como anteriormente afirmado, a usuária permaneceu cerca de 04 (quatro) meses sem o serviço por exclusiva desídia da CEG que, caso desde o início houvesse adotado os procedimentos corretos para vistoria do imóvel, rapidamente identificaria a origem do vazamento, permitindo a sua solução em prazo muito inferior.

Desta forma, evidente a falha na prestação do serviço por parte da Delegatária, face ao descumprimento das regras e princípios dispostos nas Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta do Contrato de Concessão, eis que não foram observados os Princípios da Eficiência, Segurança e Qualidade no tratamento dispensado à usuária.

Portanto, atendo-me à matéria de competência desta AGENERSA, passível de sua efetiva apreciação, identifico que a conduta da CEG destoava do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta³, tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁴, ambas do Contrato de Concessão.

u

³ 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."

⁴ CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

Rúbrica: k

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que a CEG não dispensou à Ouvidoria desta AGENERSA a atenção e o atendimento devidos, especialmente em razão de sua competência regimental⁵, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, art. 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 019/2011⁶, procedimento que igualmente reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inérita.

Isso porque, a primeira notificação enviada pela Ouvidoria da AGENERSA se deu em 27/02/2012, contudo, somente em 05/03/2012 a Delegatária apresentou sua primeira manifestação, deixando de prestar esclarecimentos sobre as inúmeras indagações realizadas por aquele órgão.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária 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 n.º. 001/2007⁷.

Neste feito, verifica-se que há condutas adotadas pela Concessionária que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º⁸ do Código de Defesa do Consumidor, já que

u

(...)

§ 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.

⁵ "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".

⁶ "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".

⁷ "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;

(...)

⁸ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 019/2011.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV^º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido ao fatos apurados na Ocorrência n.º. 528.721.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007;

É o Voto.



Darcília Leite

Conselheira-Relatora

* "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".

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 12655



DE 29 DE SETEMBRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA - VAZAMENTO DE GÁS -
OCORRÊNCIA 528721.

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-12/020.151/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido ao fatos apurados na Ocorrência nº. 528.721

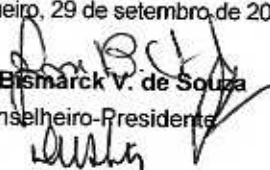
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

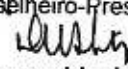
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

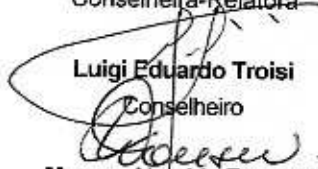
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

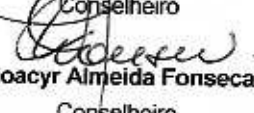
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

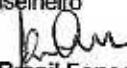
Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2012.


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-12/020.151/2012

Data 07/03/2012 Fp.: 157

Batrina: X