



**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4703, DE 27 DE MARÇO DE 2024**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OMISSÃO DA OUVIDORIA.**

**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 SEI-220007/001831/2021, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela CEG, tendo em vista a falta de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário.

**Art. 2º** - Encerrar o presente processo.

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

**Rio de Janeiro, 27 de março de 2024**

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

*Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 11.04.2024*

17, inciso I, e 18, inciso I, da Instrução Normativa nº 0001/2007 (atender aos pleitos de ligação nova e garantir a qualidade e a eficiência dos serviços concedidos);

**Art. 5º** - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 001/2007;

**Art. 6º** - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe à usuária sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhes além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4697 DE 27 DE MARÇO DE 2024**  
CEDAE. - OCORRÊNCIA Nº 2019001581 - RECLAMAÇÃO DE USUÁRIO SOBRE DEMORA NA RELIGAÇÃO DA ÁGUA EM IMÓVEL LOCALIZADO NA RUA MATIAS DE ALBUQUERQUE, EM BENTO RIBEIRO - RJ.

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 SEI-E-22/007.301/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à CEDAE, em relação ao Processo E-22/007.301/2019, a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00001% (um centésimo de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores às práticas das infrações (12/02/2019), com fulcro no art. 17, inciso I, do Decreto nº 45.344/2015 e art. 15, inciso I, c/c art. 19, inciso III, da Instrução Normativa nº 66/2016.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva que proceda a lavratura do correspondente Auto

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4698 DE 27 DE MARÇO DE 2024**  
CEDAE. - OCORRÊNCIA Nº 2018008340 - RECLAMAÇÃO DE USUÁRIO SOBRE FALTA D'ÁGUA EM IMÓVEL LOCALIZADO NA RUA LUDGERO PINHO, BENTO RIBEIRO - RJ.

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 SEI-E-22/007.98/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à CEDAE, em relação ao Processo E-22/007.98/2019, a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00001% (um centésimo de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (23/01/2019), com fulcro no art. 17, inciso I, do Decreto nº 45.344/2015 e art. 15, inciso I, c/c art. 19, inciso III, da Instrução Normativa nº 66/2016.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva que proceda a lavratura do correspondente Auto

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4699 DE 27 DE MARÇO DE 2024**  
CEDAE. RECURSO ADMINISTRATIVO. DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4.446, DE 28 DE JULHO DE 2022.

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 SEI-E-22/007.311/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Em relação ao Processo nº E-22/007.311/2019, conhecer do recurso, eis que tempestivo, e no mérito, negar provimento, mantendo integralmente o voto originalmente proferido na deliberação recorrida.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva que proceda a lavratura do correspondente Auto

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4700 DE 27 DE MARÇO DE 2024**  
CONCESSIONÁRIAS ÁGUAS DO RIO 1 E 4, IGUÁ E RIO MAIS SANEAMENTO. ENQUADRAMENTO TARIFÁRIO DOS TEMPLOS DE QUALQUER CULTO. EMBARGOS.

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 SEI-220007/003214/2023, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Conhecer os Embargos Declaratórios opostos pela Concessionária Iguá em face da Deliberação AGENERSA n.º 4.671, de 31/01/2024, publicada no DOERJ de 08/02/2024, porque tempestivos, para no mérito, negar-lhes provimento, mantendo a Deliberação em sua íntegra.

**Art. 2º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de março de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4703 DE 27 DE MARÇO DE 2024**  
CONCESSIONÁRIA CEG - OMISSÃO DA OUVIDORIA.

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 SEI-220007/001831/2021, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela CEG, tendo em vista a falta de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário.

**Art. 2º** - Encerrar o presente processo.

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4701 DE 27 DE MARÇO DE 2024**  
CONCESSIONÁRIA CEG - ATUALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE TARIFAS DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO - GLP (VIGÊNCIA A PARTIR DE 01/04/2024).

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 SEI-480002/001910/2024, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Homologar o reajuste da tarifa de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP, a vigorar a partir de 01/04/2024, da Concessionária CEG, observada a antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de publicação das tarifas, conforme cálculo apresentado pela Câmara de Política Econômica e Tarifária - CAPET, abaixo:

TARIFAS CEG		
Data Vigência		01/04/24
Custo GLP Res.		12,91066
Custo GLP Ind.		12,91066
Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação		0,9950
Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação		0,9950
TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR		
	Faixa de Consumo	Tarifa Limite
	m³ / mês	R\$ / m³
Residencial	faixa única - (R\$/Kg)	17,8171
Industrial	faixa única -	17,4668

**Art. 2º** - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta aplicação da estrutura tarifária acima homologada.

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4702 DE 27 DE MARÇO DE 2024**  
CONCESSIONÁRIA CEG RIO - ATUALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE TARIFAS DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO - GLP (VIGÊNCIA A PARTIR DE 01/04/2024).

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 SEI-480002/001911/2024, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Homologar o reajuste da tarifa de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP, a vigorar a partir de 01/04/2024, da Concessionária CEG RIO, observada a antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de publicação das tarifas, conforme cálculo apresentado pela Câmara de Política Econômica e Tarifária - CAPET, abaixo:

TARIFAS CEG RIO		
Data Vigência		01/04/24
Custo GLP Res.		12,91066
Custo GLP Ind.		12,91066
Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação		0,9950
Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação		0,9950
TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR		
	Faixa de Consumo	Tarifa Limite
	m³ / mês	R\$ / m³
Residencial	faixa única - (R\$/Kg)	16,2640
Industrial	faixa única -	16,0024

**Art. 2º** - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta aplicação da estrutura tarifária acima homologada.

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2558898

**DA CONFERÊNCIA ESTADUAL DAS CIDADES E OUTROS ASSUNTOS. PROCESSO Nº SEI-510001/000175/2024.**

Atendendo a primeira reunião da Comissão Organizadora da 6ª Conferência Estadual das Cidades, estiveram presentes, no dia 14 de março de 2024, mais da metade das Entidades (lista em anexo), com devido quórum para deliberação e aprovação do 6º Regimento da Conferência Estadual das Cidades. Deve-se esclarecer que a reunião se deu de forma híbrida (presencial e virtual).

A pauta da reunião foi composta pelos seguintes temas: Discussão e aprovação da minuta do Regimento Interno; Composição da Comissão Recursal, datas das sessões ordinárias e extraordinárias.

## Secretaria de Estado das Cidades

SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES  
CONSELHO ESTADUAL DAS CIDADES

ATA 02/2024 - REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO ORGANIZADORA DA 6ª CONFERÊNCIA ESTADUAL DAS CIDADES DO RIO DE JANEIRO PARA ANÁLISE E APROVAÇÃO DO 6º REGIMENTO

---

## RELATÓRIO

---

**Processo n.º:** SEI-220007/001831/2021  
**Data de Autuação:** 31/05/2021  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Omissão da Ouvidoria.

**Sessão Regulatória:** 27/03/2024

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão de petição<sup>[i]</sup> de usuária que alega omissão das Ouvidorias da Concessionária e da AGENERSA no que se refere à análise da reclamação de lacre indevido de sua rede interna de gás lacrada pela Ceg.

Na referida petição, a usuária, por seu advogado constituído, alegou que a Concessionária foi à sua residência no dia 12/11/2020 e realizou um teste na presença do filho e marido da usuária e constatou um resultado diferente do observado por eles.

Diante disso, a usuária apresentou sua reclamação junto às Ouvidorias da Concessionária e da AGENERSA e, segundo ela, "no dia 16/11/2020, 4 dias depois, a Naturgy enviou nova equipe para realizar nova medida, que apresentou novo laudo, com medição, em 15 min de 220 mmca para 170 mmca. O técnico informou que mediante tal medição, não haveria a necessidade de lacre, entretanto, como o técnico da emergência havia lacrado o tubo, ele não poderia deslacrar". Um mês depois, um novo teste foi realizado pela Concessionária, que constatou uma variação de 220 para 190 mmca em 15 minutos, razão pela qual, a tubulação permaneceu fechada, uma vez que apenas poderia ser religada caso a variação no teste fosse zero. No entanto, para o descontentamento da usuária, o técnico não apresentou a norma em que se baseou.

A usuária alega que buscou junto à ouvidoria da AGENERSA informações acerca da regulamentação aplicável, com a primeira reclamação tendo sido realizada em 17 de novembro de 2020, reiterada em 24 de novembro e 10 de dezembro de 2020, mas não obteve resposta.

No conteúdo das correspondências eletrônicas<sup>[ii]</sup> anexadas ao feito, constam os questionamentos realizados pela usuária em 17/11/2020, 24/11/2020 e 10/12/2020, todos com respostas pela Ouvidoria da AGENERSA, em que assegura à usuária que sua reclamação seria devidamente analisada. Além disso, também lhe é transmitida a resposta da Concessionária que informa que foi identificado escapamento na ramificação interna maior que cinco litros/hora e que, por medida de segurança, o fornecimento foi interrompido, cabendo à usuária, conforme determina o Regulamento de Instalações Prediais, providenciar o reparo de sua ramificação interna.

Apesar disso, a usuária insistiu em seu questionamento acerca da ausência de informação quanto às normativas referentes ao caso, ressaltando que a medição alegada pela Ceg seria diferente da que foi presenciada por ela. Assegurou ter registrado a medição em vídeo, o que comprovaria seu argumento e questionou o procedimento da Concessionária, porquanto, não consta na nota de serviço apresentada pela Concessionária, a sua assinatura, mas sim a de seu vizinho, muito embora estivesse presente em sua residência naquele dia..

Justificando as alegações da usuária a seu respeito, a Ouvidoria da AGENERSA esclareceu<sup>[iii]</sup> o que segue:

*"A ocorrência 2020015321 foi registrada nesta Ouvidoria em 17/11/2020;ddd  
No dia 24/11/2020, enviei ao reclamante por email a primeira resposta da CEG;  
Nessa mesma data, reclamante respondeu ao email com diversos questionamentos, que foram imediatamente encaminhados à CEG como SNS, com solicitação de reanálise e esclarecimentos;  
Após isso, foram encaminhadas mais 2 cobranças à CEG, que enviou em 21/12/2020 a mesma resposta anterior, não tendo esclarecido os questionamentos apresentados pela reclamante;  
Contudo, somente agora tomei conhecimento dessa segunda resposta, ao receber o presente processo. Tal fato se deu por um problema técnico ocorrido no sistema VOX na virada de 2020 para 2021.  
Na época, ao identificar o problema, acionei a informática e o TI da empresa Via Call, e o erro foi aparentemente corrigido.  
No entanto, ao que parece, a ocorrência 2020015321 ficou "perdida" na pasta das demandas arquivadas, tendo o reclamante ficado sem os esclarecimentos solicitados.  
No entanto, em continuidade ao tratamento do caso, registrei nova ocorrência (2021005862) e já enviei à CEG para providências."*

Assim, em atenção o pedido de esclarecimentos realizado pela CAENE[iv], a Ceg [v] salientou que o cliente teve a interrupção do fornecimento em 12 de novembro de 2020, uma vez que estava com vazamento superior a 5l e salientou que “a religação depois de corte por vazamento superior a 5l, pela Norma do Grupo IT.07923.BR-OP só é feita se não há vazamento e nos atendimentos sempre havia vazamento” Além disso, também afirmou que “foi constatado que o vazamento persiste, com queda manométrica de 50 mmca em 15 minutos, e escapamento menor que 1 litro. Muito possivelmente, o vazamento é menor que 1 litro, haja vista que o cliente encontra-se fechado”. Concluiu, por fim, que “o cliente permanecerá fechado até que efetue o reparo nas internas, eliminando o vazamento”.

Em vistoria realizada em conjunto com a Concessionária, a CAENE identificou[vi] que, ao pressurizar a ramificação interna, após 15 minutos de teste a pressão de 220 mmca caiu para 170 mmca, evidenciando que a tubulação não se encontrava estanque, razão pela qual o fornecimento de gás permaneceu suspenso, não tendo sido identificadas irregularidades nos procedimentos adotados pela Concessionária durante a visita. Ante aos resultados obtidos na vistoria conjunta, a Câmara técnica concluiu[vii] que:

*“No presente caso, pelos diversos laudos apresentados ao longo do tempo (3) a Concessionária não agiu de acordo com Contrato de Concessão 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.”, bem como, deixou de atender a Ouvidoria nos prazos previstos na INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA 19, ALTERADA PELA 44.”*

Ante às conclusões do parecer da CAENE, a usuária voltou a se manifestar[viii] ressaltando possuir vídeos do atendimento realizado no dia 12/11/2020 em sua residência que, ao seu ver, comprovaria a inexistência de escapamento. Argumenta que o procedimento realizado não condiz com as normativas que regem o caso, tendo sido realizado de forma diferente da medição conjunta. Assim, solicitou a análise, por esta reguladora, “dos procedimentos normativos do teste gravado e da imprecisão das informações prestadas no momento dos testes realizados” em 12/11/2020, “a (i) regularidade do Laudo emitido no dia 12/11/2020, individualmente em conjunto com os vídeos, diversas outras medidas, contas de gás e o teste conjunto realizado sob supervisão da AGENERSA”.

Acerca do tema, a Concessionária ressaltou que, uma vez que o escapamento permanece, a religação não pode ser efetuada, reforçando que “caso a cliente tenha realizado as adequações de sua responsabilidade na ramificação interna, a Naturgy poderá retomar ao local e realizar novo teste, e, não havendo escapamento, poderá realizar a religação. Repisamos, há descumprimento do RIP, e a religação não poderá ocorrer por questão de segurança, exceto se a unidade for aprovada em teste de estanqueidade”.

Em nova manifestação[ix], a autora argumentou que, ao tempo em que foi realizado o lacre, o vazamento constatado era inferior a 1 litro/hora, alegando a ausência de necessidade de intervenção na tubulação. Reforçou que o vídeo gravado durante a realização do teste seria comprovação suficiente de seu argumento.

Ao analisar o referido vídeo, a CAENE[x] entendeu que:

*“Não se pode avaliar de forma técnica, pelo vídeos apresentados não apresentarem as etapas do teste, conforme normativa técnica de teste de estanqueidade, como por exemplo: tempo cronometrado de duração do vídeo, marcado início e término do teste, apresentação das pressões, etc. Apenas nos traz a suspeição quantos ao teste executado realizado, no dia do fechamento do 12/11/2020;  
2- Cabe a responsabilidade pelo fornecimento do serviço de gás a Concessionária. Pelo exposto cita na normativa da Concessionária que após ter interrompido o fornecimento o cliente deve eliminar o vazamento a zero.”*

A Concessionária manifestou-se[xi] pontuando o seguinte:

*“1º Atendimento em 11.12.2020:  
Aos 11.12.2020, recebemos um chamado do vizinho do apartamento da usuária, reclamando de falta de gás. A unidade da usuária é a 201, e a do vizinho é a 202.  
(...)  
Estivemos no local na mesma data, e constatamos o escapamento, interrompendo o fornecimento e orientando a cliente, titular da unidade 201. A OS foi firmada pelo autor do chamado de emergência, titular da unidade 202, vizinha à unidade da reclamante, e consta a seguir (atendimento da unidade 201):  
(...)  
A Naturgy forneceu a cópia da OS ao titular da unidade que reclamou do cheiro de gás, vizinho da titular da unidade que reclamou na AGENERSA.  
(...)  
É certo que o teste de estanqueidade do vizinho estava estanque, e essa sorte não teve a titular da unidade usuária, que quiçá e novamente é especulação, tenha filmado o teste do seu vizinho, mas não o seu próprio.”*

Em prosseguimento o feito foi remetido à Procuradoria que concordou parcialmente com o parecer da Câmara técnica pois entendeu que, em que pese a Ceg não ter demonstrado “toda a presteza para indicar as normas técnicas que embasaram a interrupção do fornecimento do gás, além de não ter atendido alguns prazos da Ouvidoria desta Agência”, “pode-se concluir que o corte no fornecimento de gás pela concessionária tem embasamento legal e técnico” uma vez que a usuária não demonstrou ter providenciado “o reparo nas ramificações internas de gás no seu apartamento e que, por isso, não poderia restabelecer o fornecimento de gás, por motivo de segurança”. Entendimento, inclusive, referendado pela fiscalização in loco realizada pela CAENE em conjunto com a Concessionária e concluiu:

*“Diante do exposto, como ponto de melhoria, a CEG pode até ser advertida com relação ao dever de melhorar a prestação de informações aos usuários, além de atentar para o cumprimento dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria da Agenersa. Contudo, a Concessionária agiu bem com relação à interrupção no fornecimento de gás à reclamante, que não parece ter adimplido sua obrigação de reparar as ramificações internas de gás no seu imóvel.”*

Em prosseguimento, o presente feito foi distribuído à minha relatoria[xii], por Decisão do Conselho-Diretor, na 23ª Reunião Interna, realizada no dia 13/12/2023.

Por fim, a Regulada e a usuária foram instadas a apresentar suas Razões Finais por meio dos Ofícios AGENERSA/CONS-02 nº 05/2024[xiii] e 17/2024[xiv], respectivamente. Em resposta[xv], a Concessionária argumentou, preliminarmente, a hipótese de perda de objeto do feito e repisou seus argumentos, previamente exarados, concluindo o que segue:

*“Não pode a Naturgy, portanto, concordar com a arguição de falta de cortesia e de não ter respondido dentro do prazo. A cliente foi atendida, mas teve o seu fornecimento interrompido, o que pode ter gerado uma certa indignação de parte da usuária.*

*A Naturgy trabalha para a segurança dos clientes, entende o transtorno, mas jamais poderia prestar um serviço inseguro. A cortesia para a Naturgy importa não apenas no tratamento urbano, que foi prestado, mas antes, “traduz ...o direito do cidadão de receber um digno tratamento pessoal de um agente competente... O princípio da cortesia importa, em linhas gerais, na maior efetividade ao respeito e ao bom convívio social que deve existir entre aqueles que prestam e recebem o serviço público. (in Revista de Direito Processo Geral, Rio de Janeiro, (56), 2002) 1.”*

*Esteve a Naturgy, diversas vezes no local, orientando a cliente sobre o escapamento, até que em 28.06.2021, teve que retirar o medidor da unidade, vez que a usuária chegou a fazer uma religação irregular, embora tenha se quedado inerte em relação às medidas de responsabilidade da usuária, para reparar suas ramificações internas.*

*A questão é singela: a unidade usuária, por motivos que não cabe à Naturgy analisar, preferiu não fazer o reparo que lhe caberia, nas suas instalações internas.*

*No opinar da Naturgy, talvez, o que se alega sempre com todo acatamento, a insurgência da cliente tenha decorrido pela interrupção do fornecimento, mas a lealdade e boa-fé da Naturgy por diversas vezes foram comprovadas no processo. O bom trato foi mantido, e o princípio da segurança foi respeitado. Por mais que um cliente possa se insurgir e demonstrar indignação de forma contundente, o fornecimento não pode ser mantido em casos de insegurança.*

*Foi o que a Naturgy fez, de forma educada, apesar das reclamações da cliente, efetuou a interrupção do fornecimento e, posteriormente, retirou o medidor da unidade.*

*O fornecimento segue interrompido, sem medidor de gás para a unidade 201, comprovando a segurança das medidas tomadas pela Naturgy.*

*Foi eliminado qualquer tipo de risco para a prestação do serviço, com a interrupção do serviço em si. Apesar da situação de conflito, das reclamações, o procedimento da Naturgy se pautou na devida urbanidade. Nestes termos, no sentir da Naturgy, o processo deve encerrado sem qualquer tipo de penalidade.*

*O princípio da cortesia refere-se ao dever do prestador de serviço público de ser cortês e educado em sua prestação ao tratar com o usuário...Em relação ao princípio da segurança, a prestação do serviço não pode colocar em risco a integridade dos usuários ou a segurança da coletividade.*

*Por óbvio, que para um cliente insatisfeito com a interrupção do fornecimento, suas reclamações podem ser contundentes, levando a crer que o atendimento não teria sido cortês.*

*Não é o caso dos autos.*

*Adicionalmente, vale esclarecer que a cliente ingressou com ação judicial no Juizado de Pequenas Causas, ação processada sobre número 0041303-46.2020.8.19.0209, em que aduziu que teria recebido uma visita de Técnico no Condomínio e que houve a constatação de vazamento na tubulação do seu apartamento, com a interrupção do fornecimento por escapamento. Na referida ação, a indignação da cliente é contra a interrupção, pois alega que não haveria escapamento e busca a religação do fornecimento.*

*Pleiteou a realização de novo teste para que o conserto do vazamento fosse realizado sem ônus, no caso de sua comprovação, pleiteando danos morais.*

*Verifica-se que, judicialmente, as alegações da cliente são alteradas. A insurgência é sobre o vazamento e o custo de reparo. Após a contestação da Naturgy, o processo foi extinto sem resolução de mérito em 06 de julho de 2021, em razão da necessidade de perícia.*

*Ocorre que a cliente não ingressou novamente em Juízo e não recorreu da sentença, mais um fato incontroverso a comprovar que a Naturgy atuou devidamente, com a devida cortesia.”*

É o relatório.

**Vladimir Paschoal Macedo**  
**Conselheiro-Relator**

---

[i] Doc SEI nº 17696266  
[ii] Doc SEI nº 17696269  
[iii] Doc SEI nº 17900748  
[iv] Doc SEI nº 18726357  
[v] Doc SEI nº 18947549  
[vi] Doc SEI nº 19202020  
[vii] Doc SEI nº 19220287  
[viii] Doc SEI nº 20082122

- [\[ix\]](#) Doc SEI n° 21372260
- [\[x\]](#) Doc SEI n° 22169815
- [\[xi\]](#) Doc SEI n° 29142420
- [\[xii\]](#) Doc SEI n° 66366304
- [\[xiii\]](#) Doc SEI n° 66434756
- [\[xiv\]](#) Doc SEI n° 70060852conforme quadro abaixo:
- [\[xv\]](#) Doc SEI n° 66828470

---

**VOTO**

---

**Processo n.º:** SEI-220007/001831/2021  
**Data de Autuação:** 31/05/2021  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Omissão da Ouvidoria.

**Sessão Regulatória:** 27/03/2024

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da petição de usuária que alega omissão das Ouvidorias da Concessionária e da AGENERSA ao analisar sua reclamação de lacre indevido da sua rede interna de gás.

Assim, resumidamente, porquanto já pormenorizado no Relatório, temos que, primeiramente, a usuária informa que no dia 12/11/2020 o técnico da CEG foi à sua residência e realizou um teste de estanqueidade na presença do marido e filho da autora. Tendo constatado a existência de vazamento, uma vez que a medição identificou uma variação de 220 mmca para 0 mmca - o que segundo ela, não havia acontecido - o técnico informou que iria fechar a rede interna da usuária. Tal visita gerou um laudo, emitido pela Concessionária, que não foi assinado por ela, mas, sim, por seu vizinho, o que, ao seu sentir, não estaria correto.

Inconformada com o resultado apurado pela Companhia, a usuária solicitou a reabertura do fornecimento e, diante disso, a CEG realizou nova medição, 4 dias depois, ainda constatando uma queda de 220 mmca para 170 mmca em 15 minutos, razão pela qual o fornecimento permaneceu fechado.

A usuária também alega que buscou junto às Ouvidorias desta Reguladora e da Concessionária, informações acerca da regulamentação aplicável ao caso em tela, mas, ao seu ver, não obteve resposta.

A esse respeito, a Ouvidoria desta Reguladora esclareceu que as ocorrências registradas nos dias 17 e 24 de novembro foram devidamente respondidas e encaminhadas para a Concessionária, tendo, inclusive, sido encaminhadas outras duas cobranças em 21/12/2020. Entretanto, em razão de um problema técnico no sistema VOX ocorrido na virada de 2020 para 2021, apesar de corrigido, ocasionou o arquivamento indevido de uma das reclamações da usuária. Entretanto, a Ouvidoria garante que, assim que o erro foi identificado, o devido tratamento foi dado à reclamação.

Acerca da ocorrência em apreço, a Ceg esclareceu que, ao receber uma reclamação do vizinho da usuária, alegando estar sentindo “cheiro de gás”, dirigiu-se ao endereço e concluiu que havia um escapamento na unidade consumidora da usuária em questão. Após constatado o escapamento, foi realizada a interrupção do fornecimento em 12 de novembro de 2020. Diante disso, a Ceg “*forneceu a cópia da OS ao titular da unidade que reclamou do cheiro de gás, vizinho da titular da unidade que reclamou na AGENERSA*”, o que explica a razão pela qual a reclamante não assinou a ordem de serviço em questão.

A Concessionária também pontuou que, em atenção aos pedidos da usuária, realizou outras 3 visitas de religação, mas em todas elas detectou a existência de escapamento, razão pela qual, o ramal permaneceu fechado até que a cliente efetuasse os reparos necessários em suas instalações internas, conforme determina o RIP (Regulamento de Instalações Prediais).

Considerando que a usuária alega a inexistência de vazamento, contrariamente aos resultados obtidos pela Concessionária, para sanar as dúvidas acerca dos resultados dos testes de estanqueidade, a CAENE, em vistoria conjunta com a CEG, constatou que, ao pressurizar a ramificação interna, após 15 minutos de teste, a pressão de 220 mmca caiu para 170 mmca, evidenciando que a tubulação não se encontrava estanque. Desta forma, concluiu pela inexistência de irregularidades nos procedimentos adotados pela Concessionária durante a visita.

A Procuradoria, por seu turno, entendeu que, em que pese a Ceg não ter demonstrado “*toda a presteza para indicar as normas técnicas que embasaram a interrupção do fornecimento do gás*”, “*pode-se concluir que o corte no fornecimento de gás pela concessionária tem embasamento legal e técnico*” uma vez que a usuária não demonstrou ter providenciado “*o reparo nas ramificações internas de gás no seu apartamento e que, por isso, não poderia restabelecer o fornecimento de gás, por motivo de segurança*”.

Pelo exposto, o que se analisa no presente caso concreto é: **(i)** a validade do primeiro teste realizado pela Ceg; **(ii)** a validade da ordem de serviço, considerando a ausência de assinatura da reclamante; **(iii)** a manutenção da interrupção do fornecimento de gás e **(iv)** a alegação de ausência da prestação de informações pela Concessionária.

De início, quanto à validade do primeiro teste realizado pela Ceg, a usuária alega que os resultados obtidos não foram iguais aos observados pelo seu filho e marido, o que entende ser passível de verificação mediante vídeo disponibilizado por ela nos autos do processo.

Nesse sentido, é preciso dizer que a CAENE analisou a mídia em questão e concluiu não ser possível identificar falha no procedimento adotado pela Concessionária porquanto os vídeos não apresentam o detalhamento do procedimento do teste, considerando todas as etapas, conforme normativa técnica de teste de estanqueidade.

Assim, vale ressaltar que todo julgamento deve ter como base o conjunto de provas constantes nos autos do processo, não sendo cabível que seja proferida uma decisão regulatória totalmente divorciada do contexto probatório.

Dito isto, com base nas informações contidas nos autos, verifica-se a inexistência de subsídios essenciais para a constatação de falha na realização do teste inicial pela Companhia na unidade consumidora em questão.

No tocante à ausência de assinatura da usuária na ordem de serviço em questão, é válido o argumento da Concessionária, uma vez que o “*autor do chamado de emergência*” foi o vizinho da reclamante, sendo razoável, portanto, que ele tenha sido aquele que atestou a visita da Ceg em resposta à sua reclamação.

Já acerca da manutenção da interrupção do serviço, não cabe discutir, ante as sólidas evidências nos autos, que tanto os testes realizados pela Concessionária, quanto o que foi feito em vistoria conjunta com esta Reguladora, apontam para a correta postura da Ceg em manter o lacre, uma vez atestada a existência de vazamento no ramal interno.

Ressalto que interromper o fluxo de gás é medida adequada para evitar possíveis danos causados por explosões ou incêndios relacionados ao vazamento de gás, de forma que, não visa somente proteger a vida e a segurança de todos no perímetro em volta do imóvel - o que, por si só já seria justificativa mais do que suficiente - mas, também, objetiva assegurar a manutenção da infraestrutura da rede de gás e evitar os impactos ambientais que podem advir deste vazamento.

Noutro giro, a reclamante também alega ter solicitado informações acerca da normativa aplicável ao seu caso sem, contudo, obter respostas com prontidão.

Em análise do feito, o que se observa é a prestação das informações aparentemente padronizadas pela Concessionária para hipóteses semelhantes ao caso em tela, de forma que a usuária é informada dos motivos pelas quais seu fornecimento está sendo interrompido e qual o procedimento deve ser adotado para que ele seja reestabelecido, conforme os ditames do RIP. Ao que parece, no entanto, tais informações seriam insuficientes para a reclamante, cuja expectativa era de obter um acervo de dados técnicos mais robusto, o que não foi atendido pela Ceg.

Nesse passo, seria injusto afirmar que a Concessionária não prestou as devidas informações à usuária, no entanto, também não se pode ultrapassar o fato de que, tendo sido requerida, não complementou os dados prestados com o que foi solicitado.

Diante disso, reforço que um valor salutar e fundamental para a qualidade e eficiência do serviço prestado é a eficácia da comunicação entre o usuário e a Concessionária, devendo esta sempre ser pautada na troca de informações claras e transparentes, com vistas a atender as necessidades da comunidade de modo mais efetivo.

Assim, tomando como base as informações contidas nos autos, ressalto a inexistência de lastro probatório que viabilize constatar ter havido falha no serviço prestado pela Companhia na unidade consumidora em questão, mas considero relevante frisar que a Delegatária deve sempre estar em constante busca de sua excelência, com a primazia em aperfeiçoar a comunicação com os usuários, de modo que atenda plenamente o núcleo dos princípios que devem reger a relação entre a Delegatária de serviços públicos e seus usuários, considerando-se a sua essencialidade e os impactos sociais que acarretam.

Assim, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela Ceg, tendo em vista a falta de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário;
2. Encerrar o presente processo.

É como voto.

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator