



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/528/2014
DI:	07/10/2014 56
Bo:	104438274

---

Processo nº.:	E-12/003/528/2014
Data de Autuação:	07/10/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 352014
Sessão Regulatória:	25 de Fevereiro de 2016.

---

### RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 184<sup>1</sup>, de 03 de outubro de 2014, para analisar a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 352014.

Resumo dos fatos segundo a Ouvidoria da AGENERSA:

*"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº352014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 04/09/14 para tratar de reclamação da Sra. Glaucia Dolores Ribeiro de Brito sobre a cobrança de um valor acima da taxa mínima em sua primeira fatura de gás, mesmo o estando imóvel ainda sem utilização."*

No dia 19/09/14, a Concessionária respondeu as indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA:

*"Informamos que, conforme laudo da Visita de Exame de Medidor, tubulação e pontos de consumo realizada no dia 4/9/2014, foi identificado escapamento maior que 5 Litros/Hora e, por medidas de segurança, o fornecimento foi interrompido.*

- Ramificação com escapamento maior que 5L/H
- Sem escapamento em outras conexões;
- Aparelhos existentes: Fogão Electrolux 4 queimadores;
- Residem 2 pessoas;
- Leitura anterior 14 (4/8)
- Medidor funciona corretamente.

*Orientamos que a cliente entre em contato com a construtora do edifício para reparo, pois a ramificação interna provavelmente estará na garantia dessa construtora."*

Em 22/09/14 a Ouvidoria da AGENERSA, envia a Concessionária a seguinte SNS:

*"Considerando as informações abaixo, solicito esclarecimentos e providências:*

---

<sup>1</sup> Fls. 04.



*'Prezada, o fogão não é Electrolux, e sim Brastemp, e ainda não reside ninguém no imóvel. A Construtora informa que o imóvel está fora da garantia, fato que estarei acionando juridicamente, entretanto, contratei o serviço de uma empresa (Gás Natural) indicada pela CEG (Fenosa) para resolver o problema, que me ofereceu um pacote pelo custo mensal de R\$ 19,50 o qual cobria este reparo e manutenções mensais, entretanto o técnico esteve no local para me informar o que o técnico da CEG já havia dito, HÁ UM VAZAMENTO... e não faz o reparo. Mais uma vez fui enganada, e ainda vou pagar por isso. Já solicitei o cancelamento e querem enviar outro técnico ao local. Realmente fico espantada por ser obrigada a utilizar um produto sem nenhuma estrutura de manutenção e utilização. Até hoje utilizei botijão de gás e nunca tive problemas. Agora estou impedida de mudar para minha residência por um problema que não existe empresa capacitada para resolver. E ainda sou obrigada a utilizar um serviço que nem é do meu interesse, exceto em relação à segurança, porque pago por um botijão de R\$ 42,00 que dura 3 meses, e na CEG a conta já está em R\$ 200,00 esse mês, sem ao menos eu utilizar. Realmente um absurdo. Relação custo benefício zero. aguardo um retorno porque a CEG dizer que o gasto é de minha responsabilidade é muito fácil, mas se havia problema, porque instalou? Não deveria ser capacitada a verificar as condições? E se eu estivesse morando e acontecido alguma tragédia devido ao vazamento, de quem seria a responsabilidade? Minha??. Acho que há alguma coisa invertida nesse caso. Não entendo nada de gás. Acho que a CEG deve ser advertida no sentido de verificar as condições do local antes de instalar, porque o cliente que nada entende fica vendido. aguardo uma atitude incisiva deste órgão regulamentador'."*

No dia 30/09/14 a CEG encaminhou a resposta aos questionamentos da Ouvidoria da AGENERSA.

*"Informamos que o teste de estanqueidade reflete as condições da ramificação no momento em que ele é realizado. Segue em anexo o documento de inspeção para colocação em carga (instalação do medidor). Esclarecemos que o valor que a cliente refere-se de R\$ 19,50 é sobre o Plano da empresa GNS, uma empresa privada e independente. Salientamos que poderá entrar em contato com empresa de sua preferência especializada no ramo para sanar o escapamento ou verificar empresas através da Rio Listas e site do SINDISTAL (...)."*

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 601/2014, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

As fls. 12 encontra-se um email encaminhado pela cliente a Ouvidoria da AGENERSA onde e mesma relata que "(...) já foi constatado que o vazamento se deu por rompimento da tubulação feito por um morador do condomínio, residente no primeiro andar, e a Construtora Tenda consertou. Somente

by



*poderei avaliar se foi resolvido em definitivo quando vier a próxima conta, já que ainda não estou residindo no local, e não há gastos, senão o mínimo a constar na conta (...)."*

Após as fls. 14 a cliente encaminha novo email "(...) sobre as contas, (...) solicitei o religamento do fornecimento de gás bem como constatei as contas indevidas, e fui informada pelo atendente (...) através do protocolo de atendimento (...), que além das contas serem procedentes, muito embora o fornecimento estivesse interrompido desde 04 de setembro/14 também não podem religar devido a pendência quanto ao pagamento das contas indevidas. Estou sendo cobrado por algo que não tenho culpa. (...) em anexo o Laudo da CEG interrompendo o fornecimento de gás desde o dia 04/09/2014."

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 461, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Ato contínuo os autos foram encaminhados a CAENE, para análise e manifestação.

A CAENE, através do OFÍCIO CAENE Nº 158/14, solicita a Concessionária pronunciamento quanto a Ocorrência em voga.

A Concessionária em resposta ao Ofício supra, encaminha a DIJUR-E-2021/14, "(...) Vimos por meio desta, encaminhar em anexo, registro da ocorrência referenciada, constante no sistema da concessionária."

A CAENE, às fls. 36/37, emite seu parecer, após resumo dos fatos apresentados pela Concessionária "(...) Trata-se, portanto, de questão (...) aos dois condôminos. O responsável pelo vazamento deve arcar com os custos derivados do seu ato, inclusive os valores de consumo de gás constantes nas faturas (Consumo X R\$/m<sup>3</sup> + impostos) da Reclamante, não cabendo a Concessionária qualquer tipo de responsabilidade quanto ao volume de gás desperdiçado."

A Procuradoria então emite seu parecer, após os devidos esclarecimentos da Concessionária. Parecer nº 28/2015 - JVG - Procuradoria da AGENERSA.

"(...) Verificamos que a cliente não estava morando no local e por conseguinte deveria pagar o preço mínimo.

Também não resta dúvida que o vazamento foi proveniente de outro apartamento e deverá ser resolvido entre ambos os moradores/proprietários, pois trata-se de instalações internas, não cabendo à Delegataria injunção quanto ao ocorrido.

(...)"



As fls. 42 a Procuradora<sup>2</sup> dá o seu de acordo e diz: "(...), esta Procuradoria não verifica a ocorrência de violação ao princípio da prestação do serviço público adequado, tendo a delegataria atuado com cortesia em matéria que foge à sua responsabilidade, cabendo ressaltar que 'o vazamento se deu por rompimento da tubulação feito por um morador do condomínio, residente no primeiro andar'.

Assim, opino pelo encerramento do feito, inexistindo violação às cláusulas que informam o Instrumento Concessivo."


A Concessionária então é instada a se manifestar em razões finais através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 38/15.

Através da DIJUR-E- 336/2015, a Concessionária emite suas razões finais, que após fazer um breve resumo dos fatos diz: "(...) A CEG ratifica a inteligência do pronunciamento da respeitável Câmara Técnica de Energia CAENE, (...), haja vista que a situação problemática percebida pelo cliente foi causada por seu vizinho, 'não cabendo à Concessionária qualquer tipo de responsabilidade quanto ao volume de gás desperdiçado', como bem pontuou a CAENE.

(...), ressalta-se que a situação encontra-se totalmente fora do limite de responsabilidade da CEG (...)

(...), pelo fato da CEG não ter absolutamente qualquer responsabilidade no evento em tela, pede-se o afastamento de qualquer alegação de irregularidade no proceder da Concessionária, bem como pugna-se pelo arquivamento do processo (...), sem aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG."

É o relatório.

  
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA  
CONSELHEIRO - RELATOR

<sup>2</sup> Flavine Maghy Metne Mendes





---

Processo nº.: E-12/003/528/2014  
Data de Autuação: 07/10/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 352014  
Sessão Regulatória: 25 de Fevereiro de 2016.

---

### VOTO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 184<sup>1</sup>, de 03 de outubro de 2014, para analisar a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 352014.

A Ouvidoria da AGENERSA solicita orientações de como proceder com relação à ocorrência enviada a CEG em 04/09/2014 para tratar de reclamação da Sra. Glauca Dolores Ribeiro de Brito sobre a cobrança de um valor acima da taxa mínima em sua primeira fatura de gás, mesmo estando o imóvel ainda sem utilização.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 601/2014, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

As fls. 12 encontra-se um email encaminhado pela cliente a Ouvidoria da AGENERSA onde a mesma relata que *"(...) já foi constatado que o vazamento se deu por rompimento da tubulação feito por um morador do condomínio, residente no primeiro andar, e a Construtora Tenda consertou. Somente poderei avaliar se foi resolvido em definitivo quando vier a próxima conta, já que ainda não estou residindo no local, e não há gastos, senão o mínimo a constar na conta (...)."*

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR N° 461, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Ato continuo os autos foram encaminhados a CAENE, para análise e manifestação.

A CAENE, através do OFÍCIO CAENE N° 158/14, solicita a Concessionário pronunciamento quanto a Ocorrência em voga.

A Concessionária em resposta ao Ofício supra, encaminha a DIJUR-E-2021/14.

A CAENE emite seu parecer, após resumo dos fatos apresentados pela Concessionária *"(...) Trata-se, portanto, de questão (...) aos dois condôminos. O responsável pelo vazamento deve arcar com os custos derivados do seu ato, inclusive os valores de consumo de gás constantes nas faturas (...) da*

---

<sup>1</sup> fls. 04.



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

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

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL

Processo E-12/003/528/2014

Data 07/10/2014 61

Rua 10.443.827/9

*Reclamante, não cabendo a Concessionária qualquer tipo de responsabilidade quanto ao volume de gás desperdiçado."*

A Procuradoria então emite seu parecer, após os devidos esclarecimentos da Concessionária.

*"(...), não resta dúvida que o vazamento foi proveniente de outro apartamento e deverá ser resolvido entre ambos os moradores/proprietários, pois trata-se de instalações internas, não cabendo à Delegataria injunção quanto ao ocorrido.(...)"*

A Concessionária então é instada a se manifestar em razões finais através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 38/15.

Através da DJUR-E- 336/2015, a Concessionária emite suas razões finais.

Passo a relatar, em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, e valendo-me dos pareceres dos órgãos técnicos desta Agência reguladora que detêm a expertise no assunto em voga, depreende-se que restou devidamente demonstrado que a Concessionária CEG se portou de acordo com o princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação aos preceitos contratuais para com a ocorrência nº. 352014.

Não verifico na ocorrência violação ao princípio da prestação do serviço público adequado, tendo a delegataria atuado de maneira correta em matéria que foge à sua responsabilidade, cabe ainda ressaltar que o vazamento se deu por rompimento da tubulação feito por um morador do condomínio, residente no primeiro andar.

Assim, não vejo culpabilidade da Concessionária em relação a ocorrência motivo pelo qual opino pelo encerramento do feito, inexistindo violação às cláusulas que informam o Instrumento Concessivo.

Diante do exposto, e considerando os elementos informadores do presente processo, creio que resta evidente a que Concessionária CEG não teve culpa no ocorrido, razão pela qual, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Não imputar culpabilidade a Concessionária CEG com relação ao vazamento decorrente da Ocorrência 352014;

II - Encerrar o presente processo pelo fato de não existir violação às Cláusulas Contratuais.

É o voto.

**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO - RELATOR



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO DE	AL
Processo: E-12/003/528/2014	
Data: 07/10/2014	Folha: 62
Rubrica: 1044382779	

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1435 , DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG-OCORRÊNCIA  
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA,  
REFERENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE  
LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 352014.

O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/528/2014, por unanimidade,

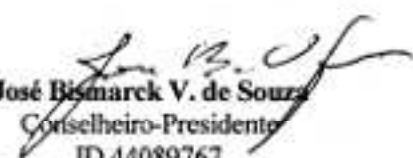
**DELIBERA:**

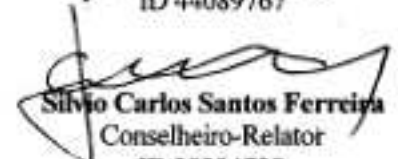
Art. 1º - - Não imputar culpabilidade a Concessionária CEG com relação ao vazamento decorrente da Ocorrência 352014;


Art. 2º - Encerrar o presente processo pelo fato de não existir violação às Cláusulas Contratuais.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

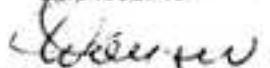
Rio de Janeiro, 25 de Fevereiro de 2016.

  
José Bismarck V. de Souza  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 44299605

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 44082940

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro  
ID 43568076