



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 nº E-12/003/54/2015
Data 12/01/2015 - 15 87
Rubrica P.09 ID: 4414789-9

Processo nº:	E-12/003/54/2015
Autuação:	12/01/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº. 209 2014 - CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	22 de Setembro de 2016.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N.º 005, de 09/01/2015, por meio da qual a Ouvidoria da AGENERSA solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 2092014, registrada (...) e enviada à Ceg em 26/11/2014 para tratar de reclamação da Sra. Helena (...) sobre a má prestação de serviços, por parte da Concessionária, no Condomínio onde atua como síndica."

Na citada CI relata-se, em suma, os questionamentos da reclamante (remitidos pela Ouvidoria da AGENERSA à CEG em 28/11/2014)¹ e suas respectivas respostas, as quais foram enviadas em 11/12/2014 pela CEG a esta AGENERSA nos seguintes termos:

"CLIENTE: *'Em 17/10/2014- a CEG emergências foi chamada para verificar um forte cheiro de gás na coluna 01 do edifício, especificamente no ap. 201 que está em obras e a tubulação de gás está exposta. O técnico da CEG chegou no edifício, constatou que a rede de gás da coluna 01 (9 apartamentos) está comprometida pela ferrugem acentuada e, sem fazer testes de estanqueidade, lacrou os registros da unidade 201 a 801 e cobertura 01'.*

¹ Com o questionamento à CEG que informasse "(...) qual norma da ABNT (e em que item) contém a autorização para uso de tubo cobre 22mm classe E para gás" e, em síntese, que esclarecesse o motivo "(...) de não terem prestado as informações técnicas devidas à cliente."

pd



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

CEG: 'Informamos que, de acordo com a visita realizada pela equipe de emergência no dia 17/10, foi identificado um escapamento na ramificação interna maior que cinco litros/hora (queda total). Por medidas de segurança o fornecimento dos apartamentos 301, 401, 501, 601, 701, 801 e cob. 01 foram interrompidos através de lacre vermelho instalado no medidor. / Esclarecemos que a emergência não entra no imóvel e todos os testes são realizados através do medidor de consumo. É importante ressaltar que no momento do teste o morador é orientado a fechar todos os pontos de consumo dentro da residência. Contudo, se o procedimento não for realizado adequadamente fatalmente o resultado do teste estará comprometido'.

CLIENTE: '2 - A CEG - Gas Natural Serviços (...) foi chamada para efetivar testes de estanqueidade e orçamentos para a troca da rede de gás da coluna 01. Na ligação foi muito bem explicado que o problema será resolvido e pago pelo Condomínio, pois trata-se da rede de toda uma coluna. A atendente Samanta confirmou o valor de R\$ 180,00 para o teste de estanqueidade e pedi que confirmasse se o atendimento seria para toda a coluna e para pagamento pelo condomínio e foi confirmado. Em momento algum foi explicado que cada morador deveria pedir individualmente pelo serviço e que o custo de R\$ 180,00 seria por unidade'.

CEG: 'Segundo informado pelo Call Center da empresa GNS houve uma falha no atendimento que no momento do contato não orientou corretamente a síndica sobre o serviço solicitado na ocasião. /Face ao ocorrido, a empresa GNS entrou em contato com a síndica para realinhar o tema, e a mesma informou que está realizando o serviço com empresa particular e assim que a obra estiver concluída entrará em contato com a CEG para agendar nova vistoria'.

CLIENTE: '3- No dia 24/10/2014 compareceu um técnico com uniforme 'ENERGÁS', portando Ordem de Serviço para teste de estanqueidade na tubulação da matrícula do Condomínio, isto é no tubo que fornece gás para os aposentos do Zelador, que nada tem a ver com a coluna 01. O mesmo explicou que a CEG - Gas Natural Serviços só atende por matrícula e que o custo do teste de estanqueidade é R\$ 180,00



por unidade. Ainda, foi afirmado que o lacre de registros de gás é precedido obrigatoriamente do teste de estanqueidade'.

CEG: 'Conforme esclarecido acima, o evento ocorrido no dia 24/10 aconteceu em função da falha cometida pela atendente da GNS'.

CLIENTE: '4-Imediatamente liguei para a CEG - Gás Natural Serviços (...) onde foi confirmado que a CEG não atende diretamente os condomínios quando a obra é gerida e paga pela administração do prédio, contrariando a página do site da CEG (...) que veicula SERVIÇOS PARA CONDOMÍNIOS - Conheça mais sobre os serviços e equipamentos que a Gas Natural Serviços oferece para condomínios, logo não adianta usar a expressão serviços para seu condomínio se a cobrança é sempre pela matrícula da CEG por cada unidade usuária'.

CEG: 'Informamos que o site faz referência a empresa Gas Natural Serviços e não a CEG. Quando o cliente acessa o link 'SERVIÇOS', automaticamente está fazendo uma consulta no site da Gas Natural Serviços e lá tem a opção de serviços para condomínios'.

CLIENTE: '5 - Após o desgaste com a CEG - Gás Natural Serviços, a CEG Emergência foi contatada as 15:58 de 24/10/2014, protocolo L 140044765 e depois de muito explicar fui transferida para a Supervisora Márcia que entendeu que não foi realizado teste de estanqueidade para o lacre das unidades da coluna 01. Até ser ouvida o aborrecimento foi enorme, porque o atendente duvidava das minhas informações quanto ao 1º atendimento da CEG em 17/10. Precisei lembrar que gás é PRODUTO DE 1ª NECESSIDADE e que se fosse necessária iria a instância policial e judicial para resolver a questão. Foi aberto o chamado de emergência CE 01433656, que gerou o comparecimento de equipes no prédio que constataram a ausência de testes no primeiro atendimento, fornecendo laudos de estanqueidade para cada unidade'.



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 nº E-12/003/54 12015
Data 12/01/2015 às 9h
Rubrica P.M.J. ID: 4414788-9

CEG: 'Esclarecemos que no primeiro atendimento a Companhia não procedeu com a interrupção do fornecimento de nenhuma unidade sem que previamente fosse realizado o teste de estanqueidade./ Para melhor entendimento apresentamos abaixo, os resultados dos referidos testes em todas as unidades investigadas no primeiro atendimento.

<i>17/10:</i>	<i>24/10:</i>
<i>- 301: queda total</i>	<i>- 501: 0 litro/hora,</i>
<i>- 401: queda total</i>	<i>- Cob. 1: queda total;</i>
<i>- 501: queda total</i>	<i>- 801: 2 litros/hora;</i>
<i>- 601: queda total</i>	<i>- 701: 4 litros/hora;</i>
<i>- 701: queda total</i>	<i>- 601: 0 litro/hora;</i>
<i>- 801: queda total</i>	<i>- 301: queda total;</i>
<i>- Cob. 1: queda total</i>	<i>- 201: 1 litro/hora.</i>

CLIENTE: '6- Finalizado o atendimento de emergência restaram várias unidades com lacre no registro de gás e, a administração do prédio decidiu por substituir toda a rede da coluna 01, por entender que o comprometimento de mais de 50% dos canos não permite a recuperação com resina, serviço que não é definitivo e que só posterga as trocas dos tubos futuramente'.

'7- Foram convidadas várias empresas, algumas não listadas no site da CEG e outras sim, cada empresa tratou de colocar defeitos nas redes existentes e algumas criticaram o uso de tubo de cobre de 22 mm CLASSE E afirmando que não é permitido pelo RIP e NBR/ABNT.'

'8- Para igualar os orçamentos e terminar com as informações divergentes, foi decidido somente acatar os orçamentos de empresas listadas pela CEG e, TODAS entregaram orçamentos com a utilização de canos de cobre CLASSE E'.

'9- Como o tubo de cobre de 22mm - CLASSE E não consta como adequado no RIP DA CEG e NBR/ABNT foi solicitado as empresas proponentes uma declaração ou comprovação de que a CEG autoriza a sua utilização. Uma empresa enviou apenas tabela constante na Nota Técnica CEG nº. 705 -NR-705-BRA (anexa). contudo, a tabela apresentada faz parte de um documento, que deve fazer menção a mudança de classes



de tubo de cobre admitidos pela CEG. A questão é que as empresas afirmam que não possuem ou não podem fornecer a NT-705, alegando ser documento interno ou ainda que só possuem a tabela e que não há mais nada para oferecer como garantia de que tubos de cobre de 22mm podem ser CLASSE E'.

CEG: Sobre as perguntas 7,8 e 9, esclarecemos que a Norma NBR 155626 (Redes de Distribuição Interna para Gases Combustíveis em Instalações Residenciais e Comerciais - Projeto e execução) estabelece no item 5.1 (...) os tipos de materiais admitidos. Na alínea b), está definido tubos de condução de cobre rígido, sem costura, conforme ABNT (...) e não há restrição de classe de tubo de cobre'.

CLIENTE: '10- Com esta informação descabida procurei a CEG em 21/11/2014 pelo tel. 08000-247766 e depois de explicar muito bem do que se tratava, não souberam informar sobre o correto tubo de cobre à utilizar, então fui orientada a procurar uma loja da CEG, protocolo de atendimento 2539785762'.

'11- Chegando a loja da CEG TIJUCA, por volta de 11:30 de 21/11 não havia um sequer cliente a ser atendido, quatro atendentes livres para tentar sanar minhas dúvidas, mas nenhum com o comprometimento esperado. Repeti várias vezes que é inconcebível que a CEG não divulgue orientações técnicas que modificaram regras do seu próprio RIP. Disseram que não podiam fazer nada e nem ligar para algum departamento da CEG, pois a parte técnica não trabalhou naquela sexta feira, e também que as informações solicitadas deveriam ser dadas pela ouvidoria, que a atendente da Ceg errou quando me direcionou para a loja - protocolo de atendimento 2539807020'.

CEG: 'Esclarecemos que no dia 21/11 não houve expediente na Companhia, por esse motivo não foi possível o atendente buscar informações adicionais'.

CLIENTE: '12- Parece um deboche, estava presente numa loja da CEG, com empregados da CEG, por orientação da CEG, e a única resposta que recebi foi procure a OUIDORIA - inacreditável o atendimento da CEG'.

flcy



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

CEG: 'Informamos que este não é o procedimento correto, e por conta do ocorrido, o atendente foi devidamente advertido'.

CLIENTE: '12- por fim, hoje tentei inúmeras vezes falar com essa Agenera, mas a ligação fica em espera por até 30 minutos e cai.

'13- Concluo mais uma vez que no Brasil quem deseja agir dentro das regras e das legislações é o mais penalizado e desgastado dos cidadãos, além disso vou fazer uma obra sem conseguir a informação confiável sobre a classe de tubos aceitável pela CEG para tubos de cobre de 22 mm e ainda, pagamos muito caro por estes desserviços'.

CEG: 'Informamos que sobre este tema já colocamos as informações requeridas nas perguntas 7, 8 e 9'.

Ainda na referida correspondência interna informa-se que a Ouvidoria enviou as respostas da CEG à reclamante e dela obteve o retorno no sentido de i) reforçar o desrespeito da CEG com o consumidor; ii) questionar a resposta ao item 5, imputando-a como inverídica, porquanto a reclamante informa que possui os protocolos de atendimento de cada unidade usuária, que o "(...) campo 'teste de estanqueidade' consta sem nenhuma anotação no atendimento de 17/10 (...)", e todos os formulários foram assinados por ela, a qual assevera que acompanhou o técnico na exclusiva inspeção visual; iii) afirmar que na ocorrência 33004, de 17/10/2014, "(...) sequer houve menção ou esclarecimento sobre a obrigação de efetivar teste de estanqueidade", sendo que o técnico escolheu, segundo a reclamante, "(...) meio mais rápido e prático (...)", escrevendo em todos os relatórios a frase 'tubulação em péssimo estado, síndica acompanhou a turma'; iv) relatar que a tubulação em péssimo estado referia-se à rede da coluna 01, altura da unidade 201, "(...) que está em obras com paredes abertas, contudo a simples inspeção visual não comprovava a estanqueidade ou não dos tubos."

Em prosseguimento, relata-se na CI que a tabela inserta na resposta ao item 5, "(...) que compara o suposto teste de 17/10 ao efetivamente realizado em 24/10

[assinatura]



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

demonstra a inconsistência da informação da CEG, pela própria divergência de resultados", sendo a informação da CEG "(...) no mínimo, preocupante, pois é incompreensível a CEG informar o que não existe no seu próprio documento 'Atendimento a Urgência de 17/10/2014 (...)".

No que tange à resposta aos itens 7 a 9, a reclamante, conforme registrado na CI citada, i) cita normas da ABNT afirmando que, embora exista exigência de "(...) parede mínima de 0,8mm para tubos de gás e, portanto, divergente da especificação do tubo Classe E de 22mm, o RIP da CEG não esclarece tal especificação"; ii) informa que "a obra está em andamento no Condomínio com tubos Classe E, pois diante de tantos contratamentos, divergências, ausência de informações, descortesia e desvio do foco principal, pois até o momento a CEG não esclareceu de forma clara e precisa, com documentos e/ou remessa de norma oficial e/ou RIP atualizado, sobre a liberação dos Tubos Classe E de 22 mm para uso na rede de gás natural, não havia como continuar com várias unidades sem gás e sem previsão do início das obras (...)"; iii) entende que se a CEG "(...) continuar agindo como se não tivesse a obrigação de esclarecer a divergência entre espessura e classe de tubo de cobre, a quais vários fornecedores se utilizam para fazer pressão, afirmando que é ilegal usar o Tubo Classe E de 22 mm, vou ser obrigada a levar o assunto a outras instâncias (...)" ; iv) diz acreditar "(...) que a empresa contratada pelo Condomínio é idônea e trabalha dentro das normas, pois vem demonstrando seriedade e técnica, como também não faz sentido contratar um serviço 50% mais caro baseada em 'pressão' de fornecedores, mas considero inadmissível a CEG não divulgar no seu site um documento oficial de orientação quanto a possibilidade de utilizar os tubos de Classe E de 22 mm, paredes de 0,6 mm para gás natural"; e v) conclui que "(...) a ausência de informação está propiciando ao mercado usar a controvérsia de espessura de tubos como argumento para cobrar muito mais caro pelo mesmo serviço, pois informam contar com tubos Classe A por serem os corretos, logo algumas empresas vem ganhando contratos se utilizando do silêncio e da omissão da CEG em atualizar seu RIP ou divulgar suas recentes normas técnicas, para que o consumidor final de um produto essencial tenha a possibilidade de saber se está comprando serviços corretos ou não."



Informando que não havia outro processo regulatório tratando da mesma ocorrência e que seguia em anexo o histórico da reclamação, a Ouvidoria encaminhou os fatos à SECEX, que determinou ao protocolo a autuação do presente feito.

Por meio da Resolução do Conselho - Diretor nº. 477, de 27 de janeiro de 2015², os autos foram distribuídos para a minha relatoria e, recebidos neste Gabinete em 06/02/2015, encaminhados à CAENE para análise e parecer.

Em sequência, a Câmara de Energia requer da CEG pronunciamento em relação à ocorrência 209 2014, pelo que a Concessionária, através da DIJUR - 183/15³, apresenta o já constante na CI supracitada (e acima relatado), com a inclusão de uma resposta fornecida, segundo a CEG, pela GNS, ao questionamento realizado pela reclamante⁴ no sentido de **i)** afirmar que houve falha no atendimento, já que a síndica não foi orientada corretamente sobre o serviço solicitado; **ii)** esclarecer que cada morador deve solicitar o serviço para o seu apartamento, "(...) uma vez que a cobrança é realizada em conta de fornecimento de gás com o custo de R\$ 180,00"; **iii)** afirmar que, em contato com a síndica, foi informado que o serviço seria realizado com empresa particular e, assim que finalizado, haveria contato para agendamento de nova vistoria; **iv)** asseverar que, "de acordo com o setor de Emergência da Companhia, no dia 17/10/2014 foi realizado teste de estanqueidade no apartamento 201 e foi identificado maior que 5L/H (queda total) e por medidas de segurança o fornecimento foi interrompido"; e **v)** acrescentar que ao chegar ao local a equipe realizou testes "(...) a partir do PI de gás (cabine de medidores), não entrando na residência."

Em parecer⁵, a CAENE resume que na ocorrência reclama-se que a "(...) Concessionária interrompeu o fornecimento de gás dos apartamentos que são alimentados pelos tubos contidos na coluna 01, sem realizar o teste de estanqueidade (...)", informando apenas que a tubulação estava comprometida pela ferrugem

² Cópia à fl. 27.

³ Fls. 32/39.

⁴ E repassada por email.

⁵ Fls. 40 a 43.



acentuada; que a síndica reclamante questionou, ao solicitar o teste de estanqueidade, a falta de informação sobre a cobrança individual "(...) a cada apartamento que tem suas instalações internas passando pela coluna 01 do prédio (...)", uma vez que entende que tal cobrança, com a qual não concorda, deva ser cobrada do condomínio e não dos apartamentos; e que a CEG "(...) não prestou as devidas informações quanto a classe de tubo que deve ser utilizada para o reparo da tubulação."

Em prosseguimento, a Câmara Técnica esclarece, quanto à afirmação de que a CEG lacrou os apartamentos da coluna 1 sem realizar teste de estanqueidade, "(...) que é dever da Concessionária, previsto no Item IX, § 3º, Cláusula Quarta, do Contrato de Concessão interromper o fornecimento de gás quando, a juízo, houver comprometimento da segurança das instalações ou de pessoas, ou se as instalações estiverem defeituosas" e, "sendo a oxidação um agente que fragiliza os tubos comprometendo a integridade dos mesmos, principalmente quando em níveis avançados, a Concessionária mesmo sem executar o teste de estanqueidade, agiu de forma prudente e respaldada pelo Contrato de Concessão."

Explica a CAENE, ainda no parecer de fls. 40/43, "(...) que os serviços para condomínio, apontados pela síndica, são para condomínios que possuem um ponto de consumo para alimentar as áreas comunitárias, sendo que os serviços e equipamentos para condomínio são destinados a esta instalação e não as instalações individuais". Nesse sentido, exemplifica que "(...) caso o condômino tenha uma piscina aquecida por meio de aquecedor a gás natural, o condomínio deverá ter um medidor para alimentar esse aquecedor e os serviços contemplados no site no campo de serviços para condomínios servem para atender as instalações desta piscina assim como, o equipamento utilizado por ela e a cobrança será efetuada na matrícula do condômino."

Quanto à cobrança do serviço do teste de estanqueidade por imóvel e não condomínio, afirma a CAENE que "de acordo com o RIP, item 29, as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário e portanto mesmo que estas instalações passem em áreas comunitárias do prédio, o proprietário é quem deve arcar



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

com os custos imputados à manutenção das instalações pertencentes a sua unidade"; explica que se "(...) for previsto no estatuto do condomínio, ou se chegarem num acordo que as instalações que passem em áreas comunitárias são de responsabilidade do condomínio, isso deve ser resolvido entre os condôminos"; esclarece, quanto à classe de tubos que podem ser utilizados em instalações de gases combustíveis, que o Decreto nº. 23.317/97 "(...) não classifica o tubo"; elucida que a norma da ABNT que rege os parâmetros mínimos a serem seguidos no caso em tela é a NBR 15526:2012 - Redes de distribuição interna para gases combustíveis em instalações residenciais e comerciais - Projeto e execução, cujo item 5.1, que trata de tubos admitidos para a execução da rede de distribuição interna, não especifica, segundo a CAENE, "(...) a espessura da parede e nem a classe do tubo a ser usada, informando em seu subitem b que são admitidos tubos de cobre rígido sem costura, conforme a ABNT NBR 13206"; afirma que "a norma da ABNT NBR 13206 citada na NBR 15526:2012, tem como objetivo especificar os requisitos para tubos de cobre leve, médio e pesado, sem costura, fornecidos em unidades retas e usados para condução de água fria, água quente, gases combustíveis, gases refrigerantes, gases medicinais e outros fluidos, em instalações residenciais, comerciais e industriais, ou seja, a norma prevê requisitos para confecção dos tubos como parâmetros de dimensões, materiais e fabricação, composição química, características físicas, defeitos e pressão de ruptura e serviço, além de embalagem e marcação", e, portanto, "(...) de acordo com as normas da ABNT é permitido a utilização de tubo de cobre rígido Classe E para instalações internas de Gás Natural"; e conclui entendendo "(...) que a Concessionária descumpru o Item 4 § 1º, Cláusula Quarta, e o § 3º, Cláusula Primeira, ambos do Contrato de Concessão, quando não esclareceu ao cliente que as cobranças pelos serviços dos testes de estanqueidade são por unidade consumidora e quando não esclareceu ao cliente qual tubo poderia ser utilizado para construção das instalações internas."

Através da DIJUR - E - 1668/15⁶ a CEG apresenta suas considerações para, em suma, discordar do entendimento da CAENE quanto aos descumprimentos apontados; entender que há contradição quanto à opinião técnica, uma vez que a CAENE afirmou,

⁶ Fls. 57/62.



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

por outro lado, que a Concessionária agiu de forma correta e prudente e que as ramificações seriam de responsabilidade do proprietário; registrar que na reclamação a CEG foi acionada por seu canal de emergência para verificar forte cheiro de gás e, sendo assim, procedeu com o lacre das unidades nas quais foi verificado o risco à segurança; asseverar que a Gas Natural Serviços, "(...) empresa privada que atua no ambiente não regulado (...)", foi contatada posteriormente, sendo a opção por tais empresas de livre escolha dos clientes, "(...) sem nenhuma interferência ou indicação da Concessionária"; afirmar que a insatisfação da cliente deveu-se ao serviço prestado por empresa independente, "(...) sob a qual esta AGENERSA não tem competência para regular a atuação (...)"; reforçar que a CEG buscou atender à solicitação da cliente e, portanto, qualquer irregularidade cometida é da "(...) empresa particular diversa (...)"; e concluir requerendo o arquivamento do processo, sem aplicação de penalidade, ou, subsidiariamente, a aplicação da pena de advertência.

Encaminhados os autos à Procuradoria da AGENERSA, esta requer a opinião da CAENE quanto à DIUR⁷ apresentada, pelo que a Câmara Técnica explica, em síntese, que "(...) mesmo que o cliente busque uma empresa particular, cabe à Concessionária os esclarecimentos necessários quanto a prestação de serviços vinculados ao fornecimento de gás natural", já que não pode ser imputado a ele "(...) a obtenção de todas as Normas referentes ao tema e ainda o devido conhecimento técnico (...)" para avaliar se uma empresa realiza o serviço de acordo com as normas vigentes, razão pela qual a CAENE mantém o parecer anterior, uma vez que o Contrato de Concessão "(...) prevê que a Concessionária deve esclarecer, aos clientes, informações sobre prestação dos serviços, o que não ocorreu."

Em parecer conclusivo, a Procuradoria registra que os descumprimentos apontados referem-se a não prestação de devidos esclarecimentos ao cliente e que a própria CEG reconhece a culpabilidade quando pugna, subsidiariamente, pela sanção de

⁷ DIUR - E - 1668/15.

Handwritten initials



advertência, motivo pelo qual corrobora com a CAENE no sentido das violações contratuais sugeridas.

Nas razões finais, a Concessionária repisa o constante na DIJUR - E - 1668/15 para novamente pugnar pelo arquivamento dos autos, sem aplicação de penalidade, ou, subsidiariamente, pela aplicação da sanção de advertência.

Posteriormente à apresentação das razões finais pela CEG também foi oportunizado à reclamante pronunciar-se no desfecho do processo, momento em que encaminhei os autos à Ouvidoria com o seguinte despacho:

"Encaminho o presente processo, de ordem do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca, para que a Ouvidoria contate a reclamante - síndica - e esta, querendo, obtenha ciência dos autos (em especial do parecer da Câmara de Energia às fls. 40/43 e 65/67) a fim de, se assim também desejar, manifestar - se em um prazo de 10 (dez) dias, findo o qual requer-se o retorno dos autos a este Gabinete.

Rogo, ainda de ordem, seja comunicado à reclamante que o presente feito será analisado em Sessão Regulatória em data próxima (ainda não agendada), fato que poderá ser acompanhado por ela - seja por meio de contato com essa Ouvidoria ou verificação no sítio eletrônico da AGENERSA - para conhecimento acerca da conclusão do processo."

Em 25/08/2016 a Ouvidoria encaminha e-mail à reclamante da ocorrência em voga, a qual, após afirmar que "(...) tudo se resolveu da melhor forma encontrada, depois de bastante desgaste", requereu, em suma, a ciência do processo. Obtido o conhecimento do feito em 05/09/2016 com a informação da concessão de 10 (dez) dias de prazo para manifestação, esta se realiza em 06/09/2016 e reforça, inicialmente, que houve atendimento "(...) deficitário e desrespeitoso (...) " da CEG; prossegue sugerindo



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 nº E-12/003/54/2015

Data 12/01/2015 às 99

Rubrica *R103* ID-4434489-9

ser inverídica a afirmação da CEG de que "(...) na 1ª visita ocorreu teste de estanqueidade (...)"; registra algumas indignações quanto ao exposto nos autos pela Concessionária; assevera que a emergência "(...) se desincumbiu de verificar qual das tubulações estava realmente vazando, preferindo o caminho mais rápido de desligar a coluna inteira e deixar todos os moradores sem condições de cozinhar ou utilizar água quente"; questiona se seria necessário desligar todas as unidades no primeiro atendimento caso o teste de estanqueidade fosse aplicado, embora o Condomínio soubesse "(...) que a rede deveria ser substituída (...)"; indaga qual importância tem a informação dada pela CEG de que a Gás Natural Serviços é empresa privada que atua no mercado não regulado já que, em síntese, para o consumidor é a CEG "(...) informando e disponibilizando serviços, pois todas as informações estão no mesmo site, com explicações, promoções, telefones e área para envio de mensagens (...)"; resume ser clara a "(...) incapacidade da CEG de assumir suas falhas (...)"; relata que nos atendimentos telefônicos e presenciais "(...) ninguém da CEG foi capaz de explicar sobre o uso de tubos de cobre Classe E, demonstrando incompetência e descaso com o consumidor"; entende ser frágil a defesa da Concessionária, porquanto "(...) ela mesma sugere a penalidade de advertência"; e agradece a atenção e respeito da AGENERSA requerendo julgamento justo e imparcial.⁸

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

⁸ Todos os grifos como no original.



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 nº E-12/003/54/2015
Data 12/01/2015 - 13 100
Rubrica *R19* ID: 4414789-9

Processo nº:	E-12/003/54/2015
Autuação:	12/01/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA N.º. 209 2014 - CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	22 de Setembro de 2016.

VOTO

Trata-se de analisar se a Concessionária CEG incorreu em descumprimento contratual com relação aos fatos narrados na ocorrência n.º. 2092014 e constantes do presente processo.

A supracitada ocorrência origina-se, vale dizer, de reclamação efetuada pela síndica do condomínio do Edifício Basiléia, a qual registra, inicialmente, descontentamento com a conduta da equipe de emergência da CEG. Isso porque afirma que a Concessionária, nesse primeiro atendimento (realizado em 17/10/2014), efetua a interrupção no fornecimento do gás dos apartamentos alimentados pela coluna 01 do prédio sem a realização de testes de estanqueidade. Nesse passo, a representante do condomínio indaga, em manifestação final e depois de levantar a afirmação da CEG - segundo ela, inverídica - de que na primeira visita o teste havia se realizado, se seria necessário desligar todas as referidas unidades ao ponto de deixá-las sem gás.

Além do disposto acima, pode-se verificar que a reclamante mostra-se queixosa (para não dizer indignada) quando assevera que a Concessionária tenta imputar exclusivamente à GNS uma falha de atendimento. Com efeito, dos fatos narrados e manifestações aqui insertas, vislumbra-se que, efetuado o corte, a reclamante realiza um segundo contato a fim de agendar testes de estanqueidade e realizar orçamento para a troca de rede da coluna 01 do prédio, tubulação que, conforme se extrai dos autos, estaria comprometida pela ferrugem acentuada. Reclama que, na ocasião, não lhe informaram que o custo de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) para o



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

referido teste seria por matrícula ou unidade, embora o sítio eletrônico da Companhia veiculasse serviços para condomínios, o que sugeriria pagamento único por parte do prédio. Consoante afirma a autora da reclamação, essa comunicação, que acarretou em ausência de correta informação sobre o pagamento, se deu com a CEG, defendendo que a diferenciação entre as prestadoras reguladas ou não pela AGENERSA é inútil para o usuário, até porque as informações sobre serviços disponibilizados pela Concessionária encontram-se, segundo a reclamante, no mesmo *site* que a Gas Natural Serviços (GNS).

A ocorrência em voga abrange, ainda, reclamação quanto à não orientação sobre o tipo de tubo a ser utilizado na troca da rede da coluna 01 do prédio, informação que, de acordo com o registro da ocorrência, restou frustrada, mesmo diante do contato com a CEG através do 0800 e após a síndica dirigir-se a uma loja física da Companhia.

Dito isso, verifica-se que, na instrução, a CAENE entendeu, no que tange à reclamação sobre o corte no fornecimento de gás de alguns apartamentos, que é critério da Delegatária interromper o serviço quando em jogo a segurança de pessoas ou instalações, mesmo sem prévio teste de estanqueidade. Vejamos trecho de seu parecer, já citado no Relatório:

"(...) é dever da Concessionária, previsto no Item IX, § 3º, Cláusula Quarta, do Contrato de Concessão interromper o fornecimento de gás quando, a juízo, houver comprometimento da segurança das instalações ou de pessoas, ou se as instalações estiverem defeituosas.

*Sendo a oxidação um agente que fragiliza os tubos comprometendo a integridade dos mesmos, principalmente quando em níveis avançados, a Concessionária mesmo sem executar o teste de estanqueidade, agiu de forma prudente e respaldada pelo Contrato de Concessão."*¹

¹ Meu grifo.



A Câmara Técnica de Energia concluiu, ainda - e foi acompanhada pela Procuradoria da AGENERSA -, pelo descumprimento do "(...) Item 4 § 1º, Cláusula Quarta, e o § 3º, Cláusula Primeira, ambos do Contrato de Concessão, quando não esclareceu ao cliente que as cobranças pelos serviços dos testes de estanqueidade são por unidade consumidora e quando não esclareceu ao cliente qual tubo poderia ser utilizado para construção das instalações internas.". Fundamentou, nesse sentido, que "(...) a Concessionária deve esclarecer, aos clientes, informações sobre prestação dos serviços, o que não ocorreu."

Compulsando os autos, entendo por acompanhar o parecer da CAENE quanto à ausência de descumprimento contratual na interrupção do fornecimento do gás. É expertise da Concessionária efetuar o corte do combustível quando constatar a insegurança do serviço, procedimento que, em certas medidas, esta Agência não pode adentrar, mormente quando confirma-se que a equipe de emergência da Delegatária se dirigiu ao local e registrou que verificou, *in loco*, escapamento maior que cinco litros/hora na ramificação interna. Saliente-se, nesse passo, que a própria síndica reclamante afirmou, em manifestação final, que sabia da necessidade de substituição da rede, o que reforça o agir com segurança por parte da Concessionária, sendo imperioso o laço das unidades da coluna em detrimento da manutenção da situação perigosa.

Também acompanho o parecer técnico no que se refere ao descumprimento da Cláusula Primeira, § 3º, e Cláusula Quarta, § 1º, 4, ambas do Contrato de Concessão, especificamente por não ter a CEG esclarecido à cliente qual tubo poderia ser utilizado para a construção das instalações internas de tubulação que, repita-se, encontrava-se comprometida pela ferrugem acentuada. Houve, no caso, uma má prestação de serviço, na forma das violações apontadas, porquanto a Concessionária não forneceu, a bem da segurança e eficiência, o devido esclarecimento quanto a serviço vinculado ao fornecimento de gás natural. Não se pode exigir que um usuário comum conheça normas técnicas e sua correta interpretação para a colocação de tubo em rede interna, mormente se o serviço, como ocorreu nos autos, é realizado por empresa particular. O que os usuários esperam é que a prestadora de serviços, quando contatada, forneça as



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

informações necessárias para a sua segurança, sendo dever da Delegatária, para a cautela, prevenção e tranquilidade dos clientes, prestar as pertinentes informações. Inclusive porque, também no caso dos autos, pressupõe-se que a síndica reclamante tem a responsabilidade de repassar as informações adequadamente aos demais moradores. Acrescente-se que, como a usuária informa que tudo se resolveu, pode-se esperar, da informação dos autos, que empresa credenciada atuou com segurança na colocação de tubulação dentro de normas técnicas, o que não retira, contudo, a violação ao dever de informação da Concessionária para com os usuários.

Frise-se que, na hipótese do parágrafo anterior, restou evidente que a reclamante tentou contatar o 0800 da CEG e em 21/11/2014 se dirigiu à loja física da Concessionária, não obtendo, no entanto, a obrigatória informação sobre o tubo a ser utilizado na troca da rede. Tal fato acarretou, conforme afirmação da própria Concessionária, em advertência ao funcionário da CEG, devendo ensejar aplicação de penalidade, em observância à proporcionalidade e razoabilidade e a toda situação exposta nos autos. O mesmo, porém, não se pode dizer quanto à apenar a Delegatária por não ter esclarecido que as cobranças pelos serviços dos testes de estanqueidade são por unidade consumidora.

É que, quanto a isso, mostra-se claro nos autos que o contato da reclamante se deu com a GNS. Verifica-se, do registro da reclamação, que a todo tempo sua autora menciona, em atendimento pelo qual requereu agendamento de testes de estanqueidade e orçamento para a troca de rede interna, a GNS - Gas Natural Serviços. Embora na ocorrência a reclamante cite a CEG, a denomina, em sequência, "*Gas Natural Serviços*". E não é só. Pelo número de telefone constante da ocorrência é evidente que o contato da reclamante, nesse atendimento, ocorreu mesmo com a Gas Natural Serviços, empresa não sujeita à regulação por esta Autarquia. Isso retira da CEG a sanção pelo descumprimento contratual apontado, especialmente se considerarmos que os serviços sobre os quais se pediu esclarecimento e não se forneceu a correta informação são aqueles opcionais, em relação aos quais a CEG não está obrigada a prestar.



Observe-se, pela narração de todo o ocorrido, a confusão existente entre a CEG e a GNS, pessoas jurídicas do mesmo grupo econômico e que parecem, aos olhos dos usuários, o mesmo Ente. De acordo com a usuária reclamante, as informações sobre serviços disponibilizados pela Concessionária encontram-se no mesmo sítio eletrônico que a Gas Natural Serviços (GNS), podendo sugerir relação promíscua entre as entidades e supostamente poderia levar a CEG, além de burla à regulação, a valer-se da condição de detentora do monopólio na distribuição de gás natural e expertise no ramo para "empurrar" empresas do seu mesmo grupo econômico.

Nada obstante, este Conselho - Diretor estabeleceu, nos autos do processo regulatório nº. E-12/003.327/2012 - feito específico instaurado para analisar a relação CEG/GNS -, o entendimento de que a CEG só pode sofrer sanção quando, contatada para a prestação dos serviços opcionais previstos no Contrato de Concessão, indicar a GNS para a sua execução.

Ocorre que a exposição de situação em que as informações sobre serviços, tanto os oferecidos pela CEG quanto os disponibilizados pela GNS, estão insertos no mesmo sítio eletrônico, em verdadeira confusão de aparências para os usuários, recomenda exame quando do julgamento do Recurso interposto nos autos do supracitado processo. Considerando que, em homenagem à verdade material, lá poderão ser re-analisados fatos que, com certeza, espelham a situação aqui posta e devem levar à definição da relação CEG/GNS, bem como seus desdobramentos para a regulação, entendo que naquele feito devem ser avaliadas, nos termos do art. 4º, § 2º, da Lei estadual 4556/2005² e em observância à boa-fé, condutas que possam eventualmente

² LEI Nº 4556, DE 06 DE JUNHO DE 2005.

CRIA, ESTRUTURA, DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

(...)

Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes:

(...)



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 nº E-12/003/54 12015
Data 12 / 01 / 2015 7a. 105
Rubrica *RBF* ID: 4414489-9

infringir a ordem econômica. Somente assim estabelecer-se-á se questões como a aqui aventada é passível de proibição e/ou sanção.

Por todo o exposto, considerando que é dever da Concessionária informar, quando solicitado, esclarecimento sobre serviço vinculado ao fornecimento de gás natural, o que foi frustrado em 21/11/2014 quando a reclamante contactou a CEG e não obteve a devida explicação, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 21/11/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 16, III, c/c art. 19, IV, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, §1º, 4, do Contrato de Concessão, especificamente por ter a CEG violado dever de informação quando não esclareceu à usuária reclamante qual tubo poderia ser utilizado para a construção das instalações internas, tudo conforme apurado no presente processo;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;

Assim voto.

RBF
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

§ 2º - A AGENERSA, ao tomar conhecimento de fato que configure ou possa configurar infração da ordem econômica, deverá comunicá-lo ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE, a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça ou à Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda, conforme o caso.



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 nº E-12/003/54/2015
Data 12/01/2015 às 10h
Rubrica Ruy ID: 4444489-9

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2972

22 de Setembro de 2016

OCORRÊNCIA Nº. 209 2014 -
CONCESSIONÁRIA CEG

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 E-12/003/54/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 21/11/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 16, III, c/c art. 19, IV, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3º, e Quarta, §1º, 4, do Contrato de Concessão, especificamente por ter a CEG violado dever de informação quando não esclareceu à usuária reclamante qual tubo poderia ser utilizado para a construção das instalações internas, tudo conforme apurado no presente processo;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;



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 nº E-121003/54 12015
Data 12/01/2015 13 104
Rubrica *guy* ID: 44141899

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

Rio de Janeiro, 22 de Setembro de 2016.

José Bismarck Vianna de Souza
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente
ID: 4408976-7

Luigi Eduardo Troisi
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
ID: 4429960-5

Silvio Carlos Santos Ferreira
**SILVIO CARLOS SANTO
S FERREIRA**
Conselheiro
ID: 3923473-8

Moacyr Almeida Fonseca
MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID: 4356807-6

Roosevelt Brasil Fonseca
ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator
ID: 4408294-0