

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

Processo nº: E-12/003.649/2013
Data de autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação do usuário/ Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência nº. 540540.
Sessão Regulatória: 31 de Janeiro de 2017

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID nº 130, para apurar a Ocorrência nº 540540, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 14/08/2013, pela Sra. Luzia Francisco da Silva, residente na Rua João Elzio Coutin, 33, Quadra 23, Bloco 43, Casa 01, Pavuna, que reclama sobre a falha na prestação de serviços da Concessionária para solucionar um vazamento de gás em sua unidade, afirmando que a emergência da CEG teria se utilizado de um "pregador" para estancar o vazamento, uma vez que não teria a peça adequada naquele momento.

Segundo informação da Ouvidoria desta AGENERSA à fl. 04, em 14/08/2013 esta encaminhou a presente ocorrência¹ à CEG para esclarecimentos, que respondeu somente em 07/10/2013, em descumprimento à Instrução Normativa n.º 19, de 16 de Maio de 2011.

Consta, à fl. 10, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 401, de 12/11/2013, pela qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Instada a se manifestar, a CAENE oficiou² à Concessionária para prestar esclarecimentos sobre a ocorrência em tela, que em resposta³, apresenta o formulário de "Atendimento a urgência" anexado, afirmando estar devidamente assinado pela cliente; alega que "(...) o cliente se encontra

¹ Fls. 05/07.

² Fls. 171/172.

³ DIUR-E-165/14 às Fls. 15/17.



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-12/003/649/2013

Data 29/10/2013 Fls. 196

Submissão [assinatura] ID: 50172767-2

em carga (...)” e que “a peça em questão é um regulador (...)”. Destaca a “(...) impropriedade e o total descabimento da alegação da cliente a respeito da suposta fixação de peça com pregador de roupas”, pugnando pela não aplicação de penalidade e o conseqüente arquivamento do processo.

Em 31/01/2014, a CEG apresenta a Carta DIJUR-E-235/14⁴ em atenção ao novo Ofício⁵ encaminhado pela CAENE, trazendo as informações e documentos sobre “a marca e o modelo dos reguladores substituído e substituto”. Ocorre que, diante da necessidade de se obter maiores esclarecimentos sobre as observações técnicas exaradas pela Concessionária no documento apresentado às fls. 07 e 17, a CAENE encaminhou um terceiro ofício⁶ à CEG.

Dessa forma, em razão da abertura de prazo para manifestação da CEG, esta solicitou⁷ a disponibilização de cópias dos autos, com pedido atendido através do Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 048/2014⁸. Após, a Concessionária apresentou a Carta DIJUR-E-542/14⁹, solicitando a dilação de prazo, a qual foi deferida nestes autos¹⁰.

Sendo assim, em 19/03/14, a CEG protocolou sua resposta¹¹ contendo os esclarecimentos técnicos, conforme determinado pelo Of. CAENE nº 039/2014¹².

Em parecer¹³, a CAENE afirma que “(...) a reclamação registrada na Ocorrência 540540 versa sobre a substituição de um regulador de pressão, por motivo de defeito” e que “segundo relato, duas Equipes de Emergência estiveram envolvidas na ocorrência: a primeira identificou a origem do vazamento de gás reclamado e segunda eliminou-a”. Acrescenta que “a primeira equipe compareceu ao local e identificou que um regulador de pressão, da ramificação que atende ao imóvel ocupado pela Reclamante (...) não funcionava corretamente e deixava escapar gás para o ambiente. Interrompeu o fluxo de gás e não executou o reparo, por não contar com equipamento

⁴ DIJUR-E-324/15 às Fls. 19/21.

⁵ Fl. 18.

⁶ Fl. 22.

⁷ Fl. 26.

⁸ Fl. 30.

⁹ DIJUR-E-542/14 às Fls. 31/32.

¹⁰ Fl. 34.

¹¹ DIJUR-E-553/14 às Fls. 40/41.

¹² Fl. 22.

¹³ Fl. 43/54.



de reposição" e que "a segunda equipe substituiu o regulador defeituoso e normalizou o abastecimento de gás", constatando que "a única questão a ser abordada nesta ocorrência é o "pregador de roupa".

Ressalta que após realizar a contextualização¹⁴ do equipamento denominado regulador de pressão, esta CAENE depreendeu que "dos diversos modelos de reguladores de pressão exemplificados é possível verificar que o relato do Reclamante, quanto a utilização de um prendedor de roupa é inverossímil. A forma física de um prendedor de roupa é inadequada para a utilização referenciada no texto de ocorrência. Desta forma, nenhum descumprimento de cláusula contratual foi identificado".

Em 10/11/2014, esta Câmara Técnica de Energia encaminhou ofício¹⁵ à Concessionária para que apresentasse todas as Ordens de Serviços emitidas para a presente ocorrência, em atendimento às considerações¹⁶ expostas por esta Relatoria sobre a "divergência de informações dispostas no histórico de atendimento e nas manifestações da CEG, quanto ao atendimento da reclamação apresentada (prazo para a solução da questão)", sendo as mesmas apresentadas pela CEG através da Carta DIJUR-E-2051/14¹⁷.

Consta à fl. 68, despacho emitido pela CAENE junto a esta Relatoria, afirmando que encaminhou um novo ofício¹⁸ à Concessionária a fim de que esclarecesse sobre as codificações utilizadas em suas Ordens de Serviços¹⁹, para facilitar o entendimento do passo a passo sobre os diversos atendimentos. Desse modo, a CEG apresentou a DIJUR-E-2155/14²⁰ "contendo as informações solicitadas, constantes no sistema da Concessionária".

Em análise das informações trazidas pela Concessionária, a CAENE²¹ constata que a CEG "encaminhou 7 (sete) cópias individuais (distintas entre si) do documento denominado Atendimento de Urgência – Rede de Distribuição interna", e que "cada documento Atendimento a

¹⁴ Fl. 43/53.

¹⁵ Fl. 56.

¹⁶ Fl. 55.

¹⁷ DIJUR-E-2051/14 às Fls. 58/67.

¹⁸ Fls. 70/71.

¹⁹ Fl. 58/67.

²⁰ DIJUR-E-2155/14 às Fls. 75/79.

²¹ Fls. 80/87.



Senado Público Estadual

Processo nº E-12/003/649/2013

Data 28 / 10 / 2013 Fls. 198

Rubrica: *[assinatura]* ID: 3092767-2

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

urgência - Rede de Distribuição Interna encaminhado, corresponde a um atendimento de urgência prestado a Reclamante, Luzia Francisco da Silva", frisando que "a CEG realizou, pelo menos, 07 (sete) atendimentos de urgência (em diferentes datas) no endereço em tela".

Ainda, aponta que ao associar as definições das listas de códigos utilizadas nas Ordens de Serviços da Concessionária às informações contidas neste processo, foi possível concluir que *"nesta listagem o signatário estabeleceu a seguinte linha do tempo: reclamação junto à CEG em JUN2013 (provavelmente ocorreram outras); sete atendimentos de urgência entre 04JUL2013 e 03AGO2013 (provavelmente ocorreram outros); reclamação nesta AGENERSA em 13AGO2013; e substituição do regulador em 03OUT2013".*

Finaliza esta CAENE, solicitando o pronunciamento da Concessionária sobre a presente ocorrência, *"esclarecendo todas as não conformidades apontadas e atendendo as solicitações apresentadas. Sem uma argumentação sólida, pelo exposto, restará claro a péssima prestação do serviço levada a efeito no caso em tela".*

Em 24/02/2015, foi assinado prazo de 5 (cinco) dias para manifestação da Concessionária, que requereu por meio de Carta²² a dilação de prazo para um adicional de 5 (cinco) dias, o qual foi deferido²³ por esta Relatoria.

Sendo assim, em 10/03/2015, a CEG protocola a Carta DIJUR-E-325/15²⁴ defendendo que *"a CAENE se baseou em mês informado pela cliente, que nem se reportou a uma data específica, quando, na verdade, a CEG juntou documentos aos autos demonstrando a data em que o atendimento foi feito, dentro do prazo de atendimento previsto no Contrato(...)"*; alega que *"a Concessionária juntou OS aos autos que eliminam qualquer dúvida, o atendimento foi feito de forma adequada"*; aponta que *"as suposições levantadas pela CAENE são desprovidas de qualquer materialidade e se baseiam em suposições baseadas em 'achismos' "*; frisa que *"a equipe de emergência da CEG vai ao local todas as vezes em que é acionada pelo cliente, o que não necessariamente indica que haverá algum defeito no local"*, ressaltando, por fim, que *"(...) o*

²² DIJUR-E-282/2015 às Fls. 94/95.

²³ Fl. 96.

²⁴ DIJUR-E-325/15 às Fls. 98/101.



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

parecer da CAENE é repleto de interrogações, que denotam a dívida existente quanto às suas supostas afirmações, ao passo que os documentos anexados aos autos pela CEG demonstram, de fora veemente que a equipe de emergência atuou todas as vezes que foi instada e de forma adequada."

Em nova manifestação, a CAENE²⁵ afirma que "(...) a Concessionária não esclareceu nenhuma das diversas indagações apresentadas, indagações essas fruto da análise dos próprios documentos encaminhados pela CEG", e que "como a Concessionária voluntariamente abriu mão de responder as indagações levantadas por esta CAENE, resta claro a conclusão do parecer de folhas 80 a 87 (...)", entendendo, desse modo, que a CEG "não comprovou que não houve descumprimento do §3º da Cláusula Primeira e do caput da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão".

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA destaca que antes de elaborar o seu pronunciamento final sobre o caso em tela, necessita primeiro que esta CAENE atenda ao questionamento²⁶ sobre a existência de descumprimento do Contrato de Concessão no tocante à reclamação efetuada pela usuária.

Desta feita, a CAENE²⁷ responde ao questionamento²⁸ desse Órgão Jurídico ratificando suas afirmações anteriores²⁹, ressaltando que "a Concessionária executou SETE ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA ao longo de várias semanas (sic), fato que desqualifica a urgência, a qualidade do atendimento ou ambos, caracterizando os descumprimentos de cláusulas contratuais apontadas em despacho de folha 107", e informando que "a reclamação registrada [na] folha 05 está mau (sic) redigida, não permitindo claro entendimento sobre o real problema."

Ademais, esta Câmara Técnica deixa claro que "quanto ao possível uso de prendedor, já foi esclarecido no despacho de folhas 43/54 (...)", bem como frisa que "não é possível afirmar se as medidas adotadas pelas equipes de emergência da CEG atenderam as normas legais, uma vez

²⁵ Fls. 107/108

²⁶ Fls. 109.

²⁷ Fls. 110/111.

²⁸ Fls. 109.

²⁹ Fls. 80/87.



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

que nenhuma das ações de urgência foi testemunhada por técnico qualificado desta AGENERSA e as cópias das ordens de serviço encaminhadas pela Concessionária não contém descritivos detalhados dos procedimentos adotados. Entretanto, urgência é uma situação imprevista, que não pode ser adiada, que deve ser resolvida rapidamente, pois se houver demora, corre-se o risco para segurança e a vida de pessoas. SETE (registradas) ações de urgência, na mesma ocorrência, com repetidos vazamentos de gás, ao longo de semanas é uma inaceitável contradição por si".

Salienta-se que a Procuradoria desta AGENERSA aponta em sua manifestação anterior sobre a necessidade de também indagar³⁰ a Ouvidoria desta Agência sobre o descumprimento dos prazos previstos na Instrução Normativa CODIR n. 19/2011. Dessa forma, os autos foram remetidos à esse Órgão, o qual constatou que "no caso em tela, conforme já informado por esta Ouvidoria à fl. 04, a ocorrência n.º 540540 foi enviada à Ceg em 14/08/2013 e respondida somente em 07/10/2013, quase 2 meses depois", concluindo que "houve descumprimento à IN 19/2011, mais especificamente ao parágrafo 2º do art. 1º, Capítulo I".

Em nova manifestação desse Órgão Jurídico³¹, este solicita que "a CEG seja intimada a pronunciar-se, evitando futura arguição de nulidade", tendo esta Relatoria encaminhado o ofício³² para esclarecimentos da Concessionária, que em resposta, apresentou a DIJUR-E-844/15³³, com pedido de dilação³⁴ de prazo, o qual foi deferido nestes autos.

Em 30/06/2015, a CEG protocola a Carta DIJUR-E-880/15³⁵ retomando os argumentos anteriormente defendidos, e acrescentando que "(...) em todos o atendimentos de emergência foram realizadas vistorias de cabine/ramal interno.", bem como afirma que "constam de forma clara as afirmações feitas pela cliente às fls. 05, sendo qualquer apontamento para além do ali disposto, suposições levantadas pela Câmara Técnica, que não seguem o princípio da verdade real, que deve ser o cerne persecutório do processo administrativo.". Por fim, alega que "agiu de forma

³⁰ Fls. 109.

³¹ Fls. 114/115

³² Fls. 122.

³³ DIJUR-E-844/15 às Fls. 130.

³⁴ Fl. 131.

³⁵ DIJUR-E-880/15 às Fls. 140/144.

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

diligente e eficiente ao enviar a equipe de emergência ao local todas as vezes em que foi acionada pela cliente, o que não necessariamente indica que havia alguma emergência no local".

A Procuradoria desta AGENERSA, elabora parecer³⁶ com base nas manifestações da Ouvidoria e da CAENE, salientando que "A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço.", destacando que "houve responsabilidade da concessionária CEG, e conseqüentemente, o descumprimento da IN n.º 19/2011, conforme informado pela Ouvidoria da Agenersa, como também, do art. 6º, §1º da Lei Federal n.º 8987/95, uma vez que, conforme documentos acostados aos autos e pareceres técnicos da CAENE, o serviço reclamado pela usuária não foi prestado com eficiência e segurança (...)". Por fim, opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão.

À fl. 148, consta despacho da Procuradoria desta AGENERSA para a CAENE se manifestar sobre o enquadramento contratual, uma vez que apontou pela má-prestação de serviço da Concessionária, sendo que em resposta, esta Câmara Técnica de Energia afirma que houve "descumprimento do §3º da Cláusula Primeira e do caput da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão".

Instada a se manifestar novamente, a Procuradoria desta AGENERSA apresenta parecer³⁷, destacando a "ausência de verossimilhança das alegações do usuário quanto à utilização de pregadores no regulador", uma vez que afirma que "não há que se falar em responsabilidade da Concessionária, sendo certo que nos autos não há provas acerca do referido procedimento".

Quanto à "análise da prestação do serviço da Concessionária ante as ordens de serviço apresentadas", aponta esse Órgão Jurídico que "ao [examinar] a documentação, é possível verificar que foram lavradas sete ordens de serviços para atendimento de emergência, devido às solicitações da usuária, em: 04/07/2013, 05/07/2013, 11/07/2013, 17/07/2013, 18/07/2013,

³⁶ Fls. 145/147.

³⁷ Fls. 151/158.

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

01/08/2013 e 03/08/2013" e que "apenas há a informação de necessidade de troca na ordem de serviço datada de 11/07/2013, seis dias após o atendimento que constatou a falha. Entretanto, a troca somente ocorreu em 01/08/2013, 28 dias após a constatação da irregularidade", entendendo que "(...) as ordens de serviço mostram claramente que houve inércia da Concessionária", bem como que "a Concessionária não prestou seu serviço de forma adequada, descumprindo o parágrafo terceiro da cláusula primeira c/c cláusula quarta do contrato de concessão".

Por fim, quanto ao "cumprimento do prazo estabelecido na INCODIR n° 19/2011", a Procuradoria desta AGENERSA destaca que "(...) a Ouvidoria enviou a reclamação da usuária à Concessionária em 14/08/2013. No entanto, somente obteve resposta em 07/10/2013, após 1 mês e 24 dias", sugerindo a "aplicação de penalidade à Concessionária CEG em razão do descumprimento do art. 2° da INCODIR n° 19/2011 c/c cláusula quarta, §1°, item 11 do contrato de concessão".

Em Razões Finais³⁸ da Concessionária, esta repisa os argumentos anteriormente defendidos.

Diante da necessidade de se obter maiores esclarecimentos sobre o caso em tela, a assessoria do meu Gabinete indagou³⁹ à CAENE, o seguinte: "1) Se houve vazamento de gás na unidade da Reclamante, qual a razão da não interrupção da prestação de serviço?; 2) Qual a comprovação da troca do regulador no dia da constatação do vazamento (11/07/13)?; 3) É possível que a troca apenas tenha ocorrido em 03/10/13, conforme cópia de e-mail fornecido pela Concessionária à fl. 59 destes autos? Se positivo, como foi estancado o vazamento de gás enquanto não houve a troca do regulador?".

Ocorre que a Câmara Técnica de Energia primeiramente oficiou⁴⁰ à Concessionária com alguns apontamentos, os quais foram respondidos da seguinte forma: que a data correta da troca do regulador foi em 03/10/2013; que após a constatação do escapamento a cliente teve seu regulador

³⁸ Fls. 162/164.

³⁹ Fls. 173.

⁴⁰ Fls. 174.



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 12-12/003/649/2013

Data 28/10/2013 Fls.: 83

Rubrica: [assinatura] IB:5072767-2

substituído pela equipe do CCOR, deixando a cliente com pressão normal e que por fim, não possui informações quanto ao que causou o problema.

Desse modo, a CAENE⁴¹ elabora nova manifestação em resposta aos questionamentos⁴² anteriores deste Gabinete, afirmando que "(...) O vazamento mencionado é no respiro de alívio do regulador por ele haver travado e não na instalação do cliente. Insta-se informar que quando um regulador é travado para que não haja aumento de pressão na rede a posteriori é seu funcionamento normal aliviar a pressão jogando justamente a pressão no alívio do regulador que encontra-se instalado justamente fora da residência do cliente. Assim este escapamento por ser um procedimento normal de funcionamento do regulador não requer a interrupção da prestação do serviço de distribuição de gás [d]aquela unidade. (...) O primeiro atendimento se deu em 05/07/2013, onde foi identificado que o regulador não estava funcionando (folha 63 dos autos); 11/07/2013- regulador travando folha 62; 17/07/2013-idem folha 63; 18/07/2013- idem folha 64; 01/08/2013- primeira troca do regulador folha 65; 03/08/2013- regulador novo continua apresentando bloqueio e foi rearmado; 03/10/2013- segundo regulador trocado em resposta a reclamação da nossa ouvidoria folha 59 dos autos e que resolveu o problema em definitivo; (...)".

Em novo parecer da Procuradoria desta AGENERSA⁴³, esta aponta que corrobora com o entendimento desta CAENE "(...) haja vista que o problema somente foi efetivamente solucionado em 03/10/2013, considerando que o primeiro atendimento ocorreu em 05/07/2013.", ressaltando que "(...) a ordem de serviço de fl.62, mostra a necessidade de troca do regulador não afirmando que a mesma fora concretizada. Pelas ordens de serviço apresentadas, somente consta a primeira troca que aconteceu em 01/08/2013.(...) compulsando os autos e com base na manifestação da Concessionária, percebe-se que, (...), a primeira troca não foi suficiente para solucionar o problema sendo realizada outra em 03/10/2013."

Finaliza seus apontamentos "(...) considerando que o local do problema não se encontrava nas instalações internas, atribuindo a responsabilidade do reparo à Concessionária, e que a mesma não apresentou qualquer fato que venha afastar a responsabilidade de sanar o problema

⁴¹ Fls. 177.

⁴² Fls. 173.

⁴³ Fls. 179/180.

[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

no regulador em suas manifestações de fls. 162/164 e 176 (...)", concluindo restar configurada "a prestação do serviço inadequada, o que contraria o parágrafo terceiro da cláusula primeira c/c a cláusula quarta, ambos do Contrato de Concessão.", ratificando, assim, o seu parecer nº 85/2015⁴⁴.

Em atendimento à provocação deste Gabinete, a Concessionária apresenta novas Razões Finais⁴⁵, através das quais repisa os argumentos anteriormente apresentados.

É o Relatório.


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator

⁴⁴ Fls. 151/158

⁴⁵ Fls. 191/193.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/649/2013
Data 28 / 10 / 2013 Fls.: 205
Assinatura [assinatura] IB: 501721767-2

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

Processo nº: E-12/003.649/2013
Data de autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação do usuário/ Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência nº. 540540.
Sessão Regulatória: 31 de Janeiro de 2017

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID nº 130, para apurar a Ocorrência nº 540540, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 14/08/2013, pela Sra. Luzia Francisco da Silva, residente na Rua João Elzio Coutin, 33, Quadra 23, Bloco 43, Casa 01, Pavuna, que reclama sobre a falha na prestação de serviços da Concessionária para solucionar um vazamento de gás em sua unidade, afirmando que a emergência da CEG teria se utilizado de um "pregador" para estancar o vazamento, uma vez que não teria a peça adequada naquele momento.

Em sua defesa¹, a CEG anexa o formulário de "Atendimento a urgência", afirmando estar devidamente assinado pela cliente; confirma que a unidade se encontra em carga e que a peça em questão trata-se de um regulador; frisa a impropriedade e o descabimento da alegação da cliente sobre a suposta fixação de peça com um "pregador de roupas"; pugna pela não aplicação de penalidade e o conseqüente arquivamento do processo.

A CAENE elabora parecer² afirmando que o objeto da ocorrência em questão é a substituição de um regulador de pressão, por motivo de defeito, e que segundo relato, duas Equipes de Emergência estiveram envolvidas na ocorrência, sendo a primeira responsável por identificar a

¹ DUUR-E-165/14 às Fls. 15/17.

² Fls. 43/54.

[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

origem do vazamento de gás reclamado e a segunda, por eliminá-lo, substituindo o regulador defeituoso e normalizando o abastecimento de gás.

Após esta Câmara Técnica de Energia realizar a contextualização³ do equipamento denominado regulador de pressão, esta verifica que dos diversos modelos de reguladores exemplificados, o relato da cliente quanto à utilização de um pregador de roupa se mostra inverossímil, uma vez que a forma física deste prendedor é inadequada para a utilização descrita na presente ocorrência. Assim, entende que não houve nenhum descumprimento de cláusula contratual.

Provocada por este Gabinete, a CAENE encaminhou Ofício⁴ à Concessionária, requerendo que enviasse todas as Ordens de Serviços emitidas para a presente ocorrência, sendo as mesmas, apresentadas pela Concessionária CEG⁵.

Em análise de todas as Ordens de Serviços constantes no sistema da Concessionária e os significados dos códigos utilizados no preenchimento da Descrição dos Defeitos e Código de Resolução de Serviço, esta CAENE⁶ ressalta que a CEG realizou, pelo menos, 07 (sete) atendimentos de urgência em datas distintas.

Em nova manifestação desta CAENE⁷, esta destaca que não é possível afirmar se as medidas adotadas pelas equipes de emergência da Concessionária atenderam as normas legais, no entanto, aponta que ao descrever a urgência como uma situação imprevista, que não pode ser adiada "(...)", e verificar que há 7 (sete) registros de ações de urgência, na mesma ocorrência, com repetidos vazamentos de gás, ao longo de semanas, "é uma inaceitável contradição por si". Assim, conclui em manifestação⁸ posterior à respeito do enquadramento contratual, pela existência de descumprimento ao §3º da Cláusula Primeira e do caput da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão.

³ Fls. 44/53.

⁴ Fls. 56.

⁵ DUUR-E-2051/14 às Fls. 58/67.

⁶ Fls. 80/87.

⁷ Fls. 110/111.

⁸ Fls. 149.



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-12/003/649/2013

Data 28/10/2013 Fls.: 207

Rubrica:

IS. 5072767-2

Em sua defesa⁹, a Concessionária alega que o atendimento foi feito de forma adequada; que juntou os documentos demonstrando a data em que o atendimento foi realizado, dentro do prazo previsto no Contrato; aponta que a reclamação da cliente se mostrou inverídica ao longo do processo, sendo as suposições levantadas pela CAENE sobre as medidas adotadas pelas equipes de emergência da CEG desprovidas de qualquer materialidade; frisa que agiu de forma diligente e eficiente ao enviar sua equipe de emergência ao local todas as vezes em que foi acionada, o que não necessariamente indicaria a existência de algum defeito no local.

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA¹⁰ opina em seus pareceres, com base nas manifestações da Ouvidoria e da CAENE, pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, destacando que houve responsabilidade da Concessionária, pelo descumprimento à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º c/c Cláusula Quarta, ambos do Contrato de Concessão, uma vez que houve inércia da Concessionária e a sua inadequação da prestação de serviços, ressaltando a demora na troca do regulador que somente ocorreu 28 (vinte e oito) dias após a constatação de irregularidade.

Ainda, no tocante à *"ausência de verossimilhança das alegações do usuário quanto à utilização de pregadores no regulador"*, esse Órgão Jurídico entende que, como nos autos não há provas do referido procedimento, não há que se falar em responsabilidade da CEG.

Em relação ao cumprimento do prazo estabelecido pela IN nº 19/2011, destaca a Procuradoria desta AGENERSA que a reclamação da usuária foi enviada pela Ouvidoria à Concessionária em 14/08/2013, sendo respondida somente em 07/10/2013, após 1 (um) mês e 24 (vinte e quatro) dias, motivo pelo qual sugere seja aplicada penalidade à CEG em razão do descumprimento do art. 2º da IN CODIR nº 19/2011 c/c Cláusula Quarta, §1º, item 11 do Contrato de Concessão.

⁹ Fls. 140/144.

¹⁰ Fls. 145/147.



Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos.

Ocorre que diante da necessidade de se obter maiores esclarecimentos sobre o caso em tela, a assessoria do meu Gabinete realizou alguns questionamentos¹¹ à CAENE, que em resposta¹², afirmou que o vazamento mencionado é no respiro de alívio do regulador por ele haver travado e não na instalação interna da cliente, e que como este escapamento é um procedimento normal de funcionamento do regulador não requer a interrupção da prestação do serviço de distribuição de gás daquela unidade. Aponta ainda, que o primeiro atendimento se deu em 05/07/2013, sendo identificado que o regulador não estava funcionando (fl. 63); que em 11/07/2013 o regulador estava travando (fl. 62), continuando assim em 17/07/2013 (fl. 63) e 18/07/2013 (fl. 64); que em 01/08/2013 ocorreu a primeira troca do regulador (fl. 65), sendo que em 03/08/2013, o regulador novo continuou a apresentar bloqueio, sendo rearmado. Por fim, ressalta que em 03/10/2013, o segundo regulador foi trocado em resposta da CEG à reclamação da nossa ouvidoria (fl. 59), com a resolução do problema.

Em manifestação¹³ da Concessionária, esta frisa que a data correta da troca do regulador foi em 03/10/2013; que após a constatação do escapamento a cliente teve seu regulador substituído pela equipe do CCOR, deixando a cliente com pressão normal e que por fim, não possui informações quanto ao que causou o problema.

A Procuradoria desta AGENERSA¹⁴ elabora novo parecer, apontando que corrobora com o entendimento desta CAENE, uma vez que somente houve solução do problema em 03/10/2013, mesmo considerando a existência de primeiro atendimento em 05/07/2013. Ressalta que pela ordem de serviço de fl. 62, verifica-se a necessidade de troca de regulador, porém não afirma que a mesma foi concretizada; que pelas ordens de serviço apresentadas, deu-se que a primeira troca somente ocorreu em 01/08/2013 e que, pelo que consta dos autos, percebe-se que a primeira troca não foi suficiente para solucionar o problema, sendo uma outra realizada em 03/10/2013.

¹¹ Fls. 173.

¹² Fls. 177.

¹³ Fls. 176.

¹⁴ Fls. 179/180.



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

Finaliza considerando que o local do ocorrido não se encontrava nas instalações internas, o que atribui responsabilidade de reparo à Concessionária, que em suas manifestações de fls. 162/164 e 176 não apresentou qualquer fato que afastasse a sua responsabilidade de resolver o problema no regulador, motivo pelo qual entende pela prestação de serviço inadequada, contrariando, assim, o parágrafo terceiro da cláusula primeira c/c a cláusula quarta, ambos do Contrato de Concessão.

Em novas Razões Finais¹⁵, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos.

Analisando as informações e documentos constantes nestes autos, os pareceres técnico e jurídico, me levam a crer que não seria possível a utilização de um "pregador de roupa" pela emergência da CEG para sanar o vazamento de gás na unidade da usuária. Desse modo, não há que se falar em descumprimento de cláusula contratual pela Concessionária.

Acrescento que segundo o entendimento exposto pela CAENE¹⁶, o vazamento apontado pela cliente não ocorreu na instalação da mesma, mas no respiro de alívio do regulador devido ao travamento deste, concluindo esta Câmara que devido a este fato não houve necessidade de interrupção da prestação de serviço pela Concessionária. Desse modo, ao considerar que o local do vazamento não se encontrava na instalação interna da cliente, corroboro com o exposto pela Procuradoria desta AGENERSA¹⁷ que entende que o dever de reparo ali é de responsabilidade da Concessionária CEG.

Dessa forma, em se tratando da prestação do serviço da CEG ante as ordens de serviço aqui apresentadas, verifico que existem 7 (sete) registros de ações de urgência, devido às solicitações da cliente entre as datas de 04/07/2013 a 03/08/2013. Certo é que somente após 6 (seis) dias do atendimento ocorrido em 05/07/2013, data em que a Concessionária verificou o travamento do regulador, que houve a solicitação de troca do mesmo. Entretanto, a troca só foi realizada em 01/08/2013, 27 (vinte e sete) dias após a constatação de irregularidade pela Concessionária. Desse

¹⁵ Fls. 191/194.

¹⁶ Fls. 177.

¹⁷ Fls. 179/180.



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

modo, resta claro o descumprimento à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, c/c Cláusula Quarta, ambos do Contrato de Concessão.

Ademais, consta nos autos que em 03/08/2013 o novo regulador continuou apresentando defeitos, vindo somente a ser trocado em definitivo após dois meses da primeira substituição, na data de 03/10/2013, em resposta à reclamação encaminhada pela Ouvidoria desta AGENERSA. Sendo assim, resta patente que a Concessionária mais uma vez aqui deixou de observar a Cláusula Quarta, do Instrumento Concessivo como os princípios ali elencados, em especial a eficiência e segurança, ao apresentar falta de *expertise* para apurar a necessidade de troca do regulador já na primeira visita com solução imediata.

Saliento, por fim, a inobservância, por parte da CEG, do prazo previsto na Instrução Normativa AGENERSA nº. 019/2011, uma vez que desde o envio da reclamação à CEG em 14/08/2013, esta possuía o prazo de 03 (três) dias para responder às indagações da Ouvidoria desta Autarquia. Porém, esta somente obteve resposta da Concessionária na data de 07/10/2013, ou seja, 1 (um) mês e 24 (vinte e quatro) dias depois, em claro desrespeito ao artigo 2º, I, da referida Instrução Normativa c/c Cláusula Quarta, §1º, item 11, do Contrato de Concessão.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerado o mês de julho de 2013, em descumprimento à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º c/c Cláusula Quarta, ambos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540540;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;



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

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 18/08/2013, em descumprimento ao artigo 2º, I da Instrução Normativa CODIR n° 019/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR n° 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à demora no atendimento à solicitação da Ouvidoria desta AGENERSA;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR n° 001/2007;

É o Voto.

[assinatura]
Luigi Troisi

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3050

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/649/2013

Data 28/10/2015 Fls.: 22

Assinatura: [Assinatura]

ID: 5072767-2

, DE 31 DE JANEIRO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação do usuário/Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência nº. 540540.

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-12/003.649/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

- Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerado o mês de julho de 2013, em descumprimento à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º c/c Cláusula Quarta, ambos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540540;
- Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 18/08/2013, em descumprimento ao artigo 2º, I da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à demora no atendimento à solicitação da Ouvidoria desta AGENERSA;
- Art. 4º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Art. 5º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2017.

[Assinatura]
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767

[Assinatura]
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605

[Assinatura]
MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076