



Processo nº: E-12/003/680/2013  
Data de Autuação: 13/11/2013  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA / Falha na prestação de serviço. Ocorrência 541012.  
Sessão Regulatória: 28 de Novembro de 2017.

### RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N.º 139<sup>1</sup> de 08/11/2013, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o n.º 541012, em face da Concessionária CEG, cuja finalidade é analisar a reclamação feita pelo Sr. Sergio Ricardo Valério da Silva.

Na referida CI, a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita: "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 541012, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 03/09/2013 para tratar de reclamação (...) sobre uma obra feita pela Companhia em sua rua (...) que a deixou desnivelada e com um buraco na calçada em frente a sua porta de casa."

E esclarece que "Nos dias 16 e 30/09/2013, bem como em 15/10/2013 e 06/11/2013, o cliente reiterou sua reclamação e cobrou solução, que foi repassada à OFGAN (...)". Aduz também que "(...) no dia de hoje, recebi email da CEG informando que essa ocorrência já havia sido respondida ao cliente no dia 18/09/2013, da seguinte forma: 'Prezado Sr., de acordo com o setor responsável, a obra de renovação foi realizada em frente ao n.º 86 da Rua São Carlos. Como pode ser visto nas fotos em anexo, o paralelo que está afundando, e o interior da caixa estufada, está localizado no endereço Rua São Carlos n.º 83. Ressaltamos que o paralelo e a caixa já estavam neste estado antes da obra começar e não foram causados pela obra de renovação (...)'."

Às fls. 05/11, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N.º 139/13), foi acostado aos autos emails enviados pela CEG com anexos das fotos do local, bem como o histórico do atendimento que consta no sistema de nossa Ouvidoria, no qual se verifica a transcrição do email enviado pelo reclamante ao Jornal Extra. Em parte:

*"Prezados Senhores do Jornal Extra: A CEG foi até a minha rua (...) praticou obras de troca de canalização de gás (...) largou a rua totalmente sem recapeamento do asfalto (...) ocasionando inclusive acidentes no local. Ainda com o agravante de ter ocasionado um buraco*

<sup>1</sup> Fls. 04/11.



*próximo ao bueiro em minha porta (...) rua São Carlos, 86 - Estácio de Sá, já reclamei na Prefeitura e me dirigiram à CEDAE que me dirigiu à CEG e enfim, após ter esgotado minhas tentativas, me dirigi à AGENERSA (...)"*

Através do Of. AGENERSA/SECEX Nº 562<sup>2</sup> de 19/11/2013, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Para instrução do presente regulatório, os autos foram encaminhados, novamente, à Ouvidoria desta AGENERSA, no dia 26/11/2013, para ciência, anotação e prosseguimento da instrução.

Após, a Ouvidoria encaminhou os autos à CAENE com email enviado ao cliente, no qual informa a abertura do presente processo, bem como email encaminhado à Ouvidoria desta AGENERSA, pela Ouvidoria da CEG, informando a resposta da companhia a respeito da reclamação realizada pelo cliente ao Jornal Extra, *verbis*: "CEG PROMETE OBRAS APÓS RECLAMAÇÃO DE LEITOR. Em resposta à carta do leitor Sérgio Ricardo, publicada na última quarta-feira, dia 9, a CEG esclareceu que fez obras de renovação de rede de gás na Rua São Carlos, no bairro do Estácio, na região central do Rio, segundo a empresa, em função do grande número de carros estacionados na via, a CEG já solicitou à Cet-Rio a interdição da rua e o controle de tráfego na região, para que as obras de recapeamento do asfalto possam ser realizadas pela companhia o mais rapidamente possível, atendendo à solicitação."

Por meio do OFÍCIO CAENE Nº. 204/13<sup>3</sup> a Câmara Técnica de Energia solicita à Concessionária pronunciamento: "(...) referente à Nota publicada no Jornal Extra, em 13/11/13 (...)"

Através da correspondência DJUR-E-2407/13, a Concessionária apresenta como resposta à CAENE o mesmo argumento outrora encaminhado à Ouvidoria desta AGENERSA, a saber: 'Prezado Sr., de acordo com o setor responsável, a obra de renovação foi realizada em frente ao nº. 86 da Rua São Carlos. Como pode ser visto nas fotos em anexo, o paralelo que está afundado, e o interior da caixa estufada está localizado no endereço Rua São Carlos, em frente ao nº. 83. Ressaltamos que o paralelo e a caixa já estavam neste estado antes da obra começar e não foram causados pela obra de renovação.'

Às fls. 31/32 consta a CI AGENERSA/OUVID Nº. 186/2013, através da qual a Ouvidoria desta AGENERSA solicita juntada de "(...) novo email enviado pelo Sr. Sergio Ricardo Valerio da Silva, no dia 19/12/2013 (...)", por meio do qual o reclamante informa: "(...) Ratificando a minha reclamação de 06/11/2013, continuo no aguardo das devidas providências. Taparam a vala aberta até em frente do nº.

<sup>2</sup> Fls. 14.

<sup>3</sup> Fls. 22.



78, o restante continua aberto, inclusive, em frente a minha porta, já fazem mais de 10 dias que estiveram lá (...) o buraco é estreito e bem fundo."

Tanto a CAENE<sup>4</sup>, às fls. 33/34, quanto a Procuradoria<sup>5</sup>, fls. 37/41, ao emitirem seus primeiros pareceres entenderam pelo descumprimento do Contrato de Concessão por parte da Concessionária.

Instada a se manifestar, a Concessionária aduz<sup>6</sup> que: "(...) não podemos coadunar com a inteligência na qual se busca indicar que a CEG agiu em algum desconformidade ao entender mais sadio estabelecer ponto final em tão desgastantes questionamentos, já exaustivamente expostos aos olhos da mídia, em que mesmo não tendo responsabilidade via seu nome a todo tempo vinculado a uma suposta má prestação (...)". Ressaltando, ainda, que: "(...) De fato, em primeiro momento, a CEG respondeu às indagações do cliente de forma franca e objetiva. Após ver reiterados questionamentos, entendeu por bem agir dentro de suas forças para afastar situação que, apesar de não ser de sua responsabilidade estava sendo noticiada como se fosse, logo, causando os respectivos prejuízos imateriais, agravados com a manutenção da insatisfação do cliente (...)" salientando também que "(...) na hipótese de subsistir repreensão à conduta da Concessionária neste caso viria até mesmo a desestimular investimentos dessa natureza em casos futuros em que haveria de se mostrar mais benéfico simplesmente ignorar tais reclames dos cidadãos fluminenses (...) Pelo exposto, a CEG pugna pelo arquivamento do processo E-12/003/680/2013, sem a aplicação da penalidade de multa em seu desfavor."

Neste sentido foi a sustentação oral realizada em 26/06/2014 pelo Consultor da CEG, Eng. Paulo Aten, momento em que este Conselho solicitou à Concessionária o detalhamento da execução da obra de renovação da rede de gás na Rua São Carlos - Estácio.

Assim, foi encaminhada a DIJUR-E-1214/2014<sup>7</sup>, através da qual a Concessionária aduz:

"(...)

Conforme sustentação oral (...) a Concessionária esclarece que a referida obra de renovação ocorreu somente do lado par da Rua São Carlos, conforme plantas cadastrais em anexo.

Dessa maneira, evidente que a reclamação do cliente, referente a questão existente do lado ímpar da Rua, não tem qualquer

<sup>4</sup> "Assim, diante do exposto acima, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4, além da Cláusula 1ª Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

<sup>5</sup> "aplicação de penalidade em face da CEG, com fulcro no art. 19, inciso IV<sup>6</sup> da Instrução Normativa CODIR nº. 001, de 04/09/2007; bem assim pela concessão de prazo à Concessionária para que informe se a obra de recapeamento da Rua São Carlos, bairro do Estácio/RJ, já foi concluída, encaminhando a devida comprovação em caso afirmativo."

<sup>6</sup> Fls. 48/50.

<sup>7</sup> Fls. 86/91.



correlação com as intervenções realizadas pela CEG no local, ratificando a ausência denexo causal anteriormente apontada nos autos.

A obra teve seu início em 10/07/2013 e terminou 11/09/2013. Paralelamente as reposições de calçada e pista foram executadas, porém, alguns trechos de pista em asfalto tiveram que ser programados de acordo com a autorização de moradores que tinham seus carros estacionados ao longo do trecho a ser repostado, bem como trecho de motoboys, já que esta rua fica na entrada da comunidade do Morro do São Carlos, tendo assim, a conclusão do asfalto sido concluída em Fevereiro/2014."

Encaminhados os autos, uma vez mais, à CAENE<sup>8</sup> e Procuradoria<sup>9</sup>, para análise das novas informações trazidas aos autos, os órgãos técnicos desta AGENERSA, retificaram seus pareceres anteriores e entenderam, por fim, que não houve descumprimento por parte da Concessionária.

É o relatório.

  
Silvío Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro - Relator

<sup>8</sup> Fls. 101. "(...) Assim, retificamos nossos pareceres constantes das folhas 33/34 e folha 75, de que não há descumprimento por parte da Concessionária, no caso em tela, e que o recapeamento da rua foi realizado pela CEG coordenado com a Associação de Moradores do Local e a liberação de portaras da CET-RIO, para interrupção de áreas de estacionamento para que toda a rua pudesse ser recapeada, inclusive onde não houve colocação de tubulação."

<sup>9</sup> Fls. 104/106. "(...) Ao analisar a manifestação da Concessionária de fls. 86/91, é possível verificar que a obra realizada não afetou a residência do usuário, haja vista que ocorreu no lado oposto do endereço apresentado. Ao observar as plantas e a própria manifestação da Delegatária, a CAENE retificou o seu entendimento, concluindo que a CEG não descumpriu o contrato de concessão. Na verdade, não é possível vislumbrar qualquer elemento que demonstre efetivamente a responsabilidade da Concessionária CEG, ou seja, não há comprovação do nexode causalidade entre a conduta da Concessionária e os danos sofridos; o que afasta a responsabilização. Cumpre esclarecer que a resposta ao Jornal 'EXTRA' não caracteriza reconhecimento de responsabilidade, mas uma liberalidade da mesma em solucionar o problema, garantindo a satisfação do usuário e evitar efeitos negativos à sua imagem que afastariam novas contratações de seus serviços. Por todo o exposto, esta Procuradoria entende pela ausência de responsabilidade da Concessionária CEG e opina pelo arquivamento do feito."



Processo nº.:	E-12/003/680/2013
Data de Autuação:	13/11/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA / Falha na prestação de serviço. Ocorrência 541012.
Sessão Regulatória:	28 de Novembro de 2017

### VOTO

Cuida-se processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N°.139/2013<sup>1</sup> com o intuito de analisar a ocorrência n°. 541.012<sup>2</sup>, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA por Sérgio Valério da Silva em face da Concessionária CEG, cuja reclamação refere-se à suposta responsabilidade da CEG pelo desnivelamento e pelos buracos existentes na Rua São Carlos, bairro Estácio/RJ, após a realização de obra de renovação de rede realizada em Maio/2013.

A Ouvidoria desta AGENERSA relata<sup>3</sup>, na referida CI, que a reclamação foi reiterada pelo o usuário, junto a CEG, outras 04 (quatro) vezes. Salienta, ainda, que recebeu um email da CEG no dia 08/11/2013, por meio do qual a Concessionária informa que essa ocorrência foi respondida ao cliente (com cópia a Ilma. Ouvidora) no dia 18/09/2013, nestes termos: "(...) Prezado Sr., de acordo com o setor responsável, a obra de renovação foi realizada em frente ao n°. 86 da Rua São Carlos (...) o paralelo que está afundando e o interior da caixa estufada está localizado no endereço Rua São Carlos, em frente ao n°. 83 (...) o paralelo e a caixa já estavam neste estado antes da obra começar e não foram causados pela obra de renovação (...)".

Ainda na mesma Comunicação Interna foi acostado aos autos o histórico de atendimento que consta no sistema de nossa Ouvidoria, no qual se verifica a transcrição do email enviado pelo reclamante ao Jornal Extra. Em parte: "Prezados Senhores do Jornal Extra: A CEG foi até a minha rua (...) praticou obras de troca de canalização de gás (...) largou a rua totalmente sem recapeamento do asfalto (...) ocasionando inclusive acidentes no local. Ainda com o agravante de ter ocasionado um buraco próximo ao bueiro em minha porta (...) rua São Carlos, 86 - Estácio de Sá, já reclamei na Prefeitura e me dirigiram à CEDAE que me dirigiu à CEG e enfim, após ter esgotado minhas tentativas, me dirigi à AGENERSA (...)".

<sup>1</sup> De 03/09/2013.

<sup>2</sup> CI AGENERSA/OUVID N°. 139/2013.

<sup>3</sup> CI AGENERSA/OUVID N°. 139/2013.



As fls. 17, consta email encaminhado pela CEG, informando a resposta dada pela companhia ao Jornal EXTRA, *verbis*: "CEG PROMETE OBRAS APÓS RECLAMAÇÃO DE LEITOR. Em resposta à carta do leitor Sérgio Ricardo, publicada na última quarta-feira, dia 9; a CEG esclareceu que fez obras de renovação de rede de gás na Rua São Carlos, no bairro Estácio, na região central do Rio, segundo a empresa, em função do grande número de carros estacionados na via, a CEG já solicitou à CET-Rio a interdição da rua e o controle de tráfego na região, para que as obras de recapeamento do asfalto possam ser realizadas pela companhia o mais rapidamente possível, atendendo à solicitação."

Após, a Câmara Técnica de Energia solicitou à Concessionária pronunciamento referente à matéria publicada no Jornal Extra, momento em que a CEG apresenta à CAENE o mesmo argumento outrora encaminhado à Ouvidoria.

Em seguida, o usuário encaminha novo email à Ouvidoria por meio do qual esclarece que "(...) Taparam a vala aberta até em frente ao n.º 78 e o restante continua aberto (...) já fazem mais de 10 dias que estiveram lá (...)".

Numa primeira análise tanto a Câmara Técnica de Energia quanto a Procuradoria, em seus pareceres, consideraram que houve descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4 bem como da Cláusula 1ª, Parágrafo 3, ambos do Contrato de Concessão.

Instada a se manifestar, a Concessionária aduz<sup>4</sup> que: "(...) Após ver reiterados questionamentos, entendeu por bem agir dentro de suas forças para afastar situação que, apesar de não ser de sua responsabilidade estava sendo noticiada como se fosse (...)" e salienta que "(...) na hipótese de subsistir repreensão à conduta da Concessionária neste caso viria até mesmo a desestimular investimentos dessa natureza em casos futuros em que haveria de se mostrar mais benéfico simplesmente ignorar tais reclamações dos cidadãos fluminenses (...)". E, em sua conclusão, pugna pelo arquivamento do presente processo, sem a aplicação da penalidade de multa em seu desfavor.

Neste ponto, cabe ressaltar que, após todos esses questionamentos, ainda não havia sido informado a esta Agência, a data de conclusão da obra, motivo pelo qual esta AGENERSA solicitou informações sobre o término do serviço, conforme emails trocados entre o reclamante, Ouvidorias da CEG e AGENERSA e CAENE entre os dias 06 e 24/01/2014 (fls. 52/59) e Comunicações Internas de n.ºs. 008/14 e 054/14.

Assim, em 19/03/14, a CEG encaminhou relatório comprobatório da finalização da obra em questão, momento em que afirma: "(...) o serviço de fresagem e recapeamento da pista foi concluído em Fevereiro de 2014 (...)".

<sup>4</sup> Fls. 48/50.



Sempre que instada a se manifestar por esta AGENERSA, a CEG alegou ausência de responsabilidade, sob o fundamento de que o local do desnivelamento e dos buracos não condiz com aquele onde realizou a obra de renovação de rede, acrescentando, ainda que tais desconformidades são anteriores à sua intervenção na sobredita rua.

Nesta toada, após sustentação oral realizada em 26/06/2014 pelo Consultor da CEG, Eng. Paulo Aten, foi solicitado à Concessionária o detalhamento da execução da obra de renovação da rede de gás na Rua São Carlos - Estácio.

Assim, ao analisar os documentos constantes das fls. 86/91, restou identificado que a Concessionária somente efetuou obra do lado par da Rua São Carlos e que o bueiro estava no lado ímpar do logradouro, não sendo, assim, possível vislumbrar qualquer elemento que demonstre efetivamente a responsabilidade por parte da Concessionária CEG, eis que não há comprovação do nexo de causalidade entre a conduta da Concessionária e os danos sofridos, o que afasta a responsabilização.

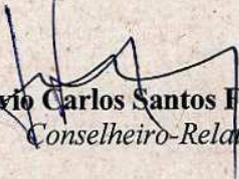
Neste sentido, também foram os últimos pareceres, da CAENE e da Procuradoria, os quais entendem pela ausência de responsabilidade da Concessionária.

Do exposto, e corroborando com os pareceres exarados nos autos, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Reconhecer que nos autos não apurou-se responsabilidade da Concessionária CEG na Ocorrência nº 541012 registrada na Ouvidoria;

Art. 2º. Encerrar o processo;

É como voto.

  
**Silvío Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Process: E-12/003/680/2013
Data: 13/11/2017
Rubrica: [assinatura]

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3279**, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA  
NA OUVIDORIA DA AGENERSA/FALHA NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OCORRÊNCIA 541012.**

**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-12/003/680/2013, por unanimidade,

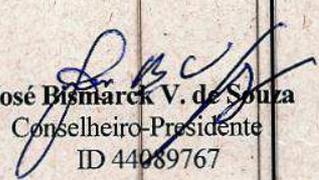
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Reconhecer que nos autos não apurou-se responsabilidade da Concessionária CEG na Ocorrência nº 541012 registrada na Ouvidoria;

**Art. 2º** - Encerrar o processo;

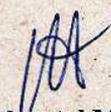
**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2017.

  
**José Bismarck V. de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro  
ID 50894617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
ID 05546885