



Processo nº.: E-12/003/206/2014
Data de Autuação: 12/03/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 534976
Sessão Regulatória: 28 de Novembro de 2017.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N.º. 075/2014¹ de 10 de março de 2014, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita à SECEX: "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 534976, registrada nesta Ouvidoria em 07/01/2013 para tratar de reclamação da Sra. Sandra Felix da Silva sobre uma cobrança que considerou indevida, quando trocou seu fogão por um novo."

Na referida CI, a Ouvidoria comunica que em 17/01/2013, a CEG enviou a seguinte resposta: "(...) Feitos tais esclarecimentos, informamos que (...) a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: 'Informamos que o cliente entrou em contato no dia 19/12 solicitando uma visita de assistência técnica, para conversão e instalação do seu fogão. Tele operador informou sobre o valor e procedimento da visita. Serviço agendado para o dia 28/12/2012, onde técnico identificou a necessidade da execução de ventilação inferior, conversão e instalação do fogão. Orçamento foi aprovado e executado no mesmo dia. Ordem de serviço, formulário de orçamento e certificado de inspeção assinado pela própria cliente Sandra Félix da Silva portadora do CPF: 092.329.297-75. - INSTALAÇÃO DE FG RESIDENCIAL R\$ 190,00 - INJETOR PARA FG R\$ 24,30 - EXECUÇÃO DE VENTI SUP R\$ 65,00 - TOTAL R\$ 279,30 12 X 23,28 CLENTE ACEITOU ORÇAMENTO // FG CONTINENTAL INSTALADO // VISTORIA REALIZADA OK // TERMO DE RESPONSABILIDADE'. (grifo no original)

Assevera ainda que no dia 06/02/2013, enviou à CEG a seguinte SNS: "Prezada Agenera, eu pedi simplesmente a troca do fogão velho pelo novo, já que possuo toda instalação da CEG, pois sou cliente desde 2003. Então, como eu iria pedir a conversão já que eu o tenho há anos, eles cobraram 190 reais pela conversão que não foi feita, e mesmo assim eles alegam que foi feita, e ainda me cobraram o injetor para fogão no valor de R\$ 24,30, que eu já tinha também, como cliente CEG que sou, e eles executaram a instalação, sem meu consentimento, de uma peça parafusada de três centímetros, que me



impede de fechar meu basculante, me trazendo grandes problemas e perigo, já que agora não posso cozinhar quando está ventando, já que o vento apaga o fogo e deixa meu gás vazando. Um absurdo dessa empresa, já que a própria CEG, na época, não achou necessário impedir o fechamento do meu basculante, na época em que foi instalado o gás de rua na minha residência. Eu tenho muitos vizinhos também, clientes CEG, que não tem nada que impeça o fechamento dos janelões ou basculantes (...)."

Ressalta que, em 26/02/2013, a CEG enviou uma nova resposta:

"(...) Feitos tais esclarecimentos, informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: 'Foi realizado uma nova visita na residência com acompanhamento do Supervisor no dia 21/02, identificamos a necessidade de instalação do fogão e de ventilação superior. A taxa referente à conversão (injetor) no valor de R\$ 24,30 foi cancelada no sistema. O total do serviço passou de R\$ 279,30 para o valor de R\$ 255,00 em 12 parcelas. Valores do serviço:

- INSTALAÇÃO DE FOGÃO RESIDENCIAL R\$ 190,00*
- EXECUÇÃO DE VENTILAÇÃO SUPERIOR R\$ 65,00*

Em relação à Ventilação Superior, o serviço é procedente, está dentro das normas, de acordo com o decreto nº 10.892, de 23/12/87.

1. Áreas mínimas para ventilação dos ambientes.

1.1 – Todo ambiente que conviver aparelhos domésticos a gás de vera ter sempre uma área total mínima permanente de ventilação de 800cm², construída por 2 aberturas, uma superior se comunicando diretamente com o ar livre ou prisma de ventilação, acima de 1,5 m de altura, e outra inferior, abaixo de 0,8m de altura de forma a permitir a circulação de ar no ambiente, devendo a abertura inferior variar de 200 a 400 cm². Esclarecemos que não é permitido passar nenhum tipo de orçamento pelo telefone. Ressaltamos que o orçamento é informado somente na visita realizada pelo técnico no local. Aproveitamos para informar que houve uma falha na informação do modelo e marca do aparelho, porém este fato não altera o preço do serviço realizado'."

E prossegue relatando que, em 04/04/2013, encaminhou à CEG uma nova SNS: "Solicito reanálise do caso e das informações do cliente (abaixo), e que me informem se, quando a CEG instalou o medidor desse cliente, não identificou, na vistoria, as exigências de adequação de ambiente. Cliente não



os moradores não quiseram o aquecedor, e, por causa disso, ninguém, assim como eu, não temos o aquecedor, só por isso. Envio essa reclamação para verificar que estou sendo lesada por essa empresa há meses, já que tenho vários problemas com a inutilização do basculante, e tudo que eu quero é ter retirada essa peça, que foi parafusada no meu basculante indevidamente, só para lucrar em cima de mim. Contudo, se eu não tiver meus problemas solucionados em breve, terei que ir à justiça para resolver isso, pois tem erros grosseiros nas respostas da CEG, mas sempre fica por isso mesmo. Vou recolher assinaturas dos moradores que possuem gás de rua e não tem peça nenhuma para manter a abertura dos janelões em suas residências. Vou enviar também uma ilustração fornecida pela CEG todo mês nas contas de gás, que deixa bem claro o jeito certo para utilizar os benefícios ao usar o gás de rua, e nele deixa bem claro que o que eu tenho reclamado desde janeiro e não tenho obtido nenhum êxito com vocês. Grata, Sandra.”

Em 21/06/2013, a CEG respondeu: “Informamos que a Companhia não dispõe mais do documento referente à inspeção para colocação em carga realizada no ano de 2003. Esclarecemos que todo ambiente com equipamento a gás necessita de ventilação superior e inferior. Se o cliente não desejar permanecer com a báscula fixada poderá realizar a instalação de treliça. Salientamos que, caso o cliente deseje, a Equipe Especial poderá realizar o serviço de alvenaria para colocação da treliça, com custo. Lembramos que o serviço também poderá ser realizado através de empresa particular especializada no ramo. **ENFATIZAMOS QUE A RETIRADA DO BATENTE RESPONSÁVEL PELA VENTILAÇÃO SUPERIOR PODE COLOCAR EM RISCO A VIDA DOS MORADORES.**”

Em 15/07/2013, a Ouvidoria enviou mais uma SNS à CEG: “**Solicito reavaliação deste caso, e que providenciem:** 1) O envio da tela do sistema onde consta a informação enviada por vocês em resposta anterior de que “A vistoria para instalação do medidor ocorreu em 23/6/2003 e na ocasião não foi identificadas exigências no local.” Isso porque agora a cliente está questionando essa informação, já que, na última resposta da CEG, vocês dizem: “a Companhia não dispõe mais do documento referente à inspeção para colocação em carga realizada no ano de 2003.” 2) Que todo o condomínio seja oficiado para providências de ventilação em cada unidade, já que a cliente diz que só ela sofreu essa exigência. A CEG já esteve em algum outro apartamento desse condomínio? Para fazer qual(is) serviço(s)? **Vejam o último email dela:** “Prezada senhora Maria Clara, eu até hoje não fui atendida pela empresa CEG e não tive meu problema solucionado. A cada resposta enviada a vocês, eles cada hora falam uma coisa. Na penúltima respostas, falaram “A vistoria para instalação do medidor ocorreu em 23/6/2003 e, na ocasião, não foi identificada exigência no local.” Esse foi um dos trechos da resposta dada por eles, e também: “Ressaltamos que todo ambiente com equipamento a gás necessita de ventilação superior e inferior. Se o cliente não autorizar a fixação de báscula, bem como o corte na



porta ou instalação de treliça, automaticamente estará fora das normas de segurança, logo, não poderá ter equipamento a gás no ambiente em questão." "Caso cliente concorde com a realização das adequações de segurança, poderemos, por mera liberalidade da Companhia, fazer sem custo pela Equipe Especial" (mais um trecho da resposta dada por eles). Agora em 2012 só eu tenho o meu basculante parafusado pela empresa, mais ninguém aqui tem isso. Na resposta dada, eles alegam que, caso o cliente não aceite ter o basculante parafusado e a porta cortada, não poderá ter o equipamento instalado em sua residência. Todos nós tivemos os equipamentos instalados em casa desde 2003 e ninguém teve o basculante ou janelão da cozinha parafusado como o meu. Por ironia, eu sou a única que, quando chove e venta, como hoje, não posso usar meu fogão, pois o vento apaga o fogo. Eu exijo a retirada do parafuso do meu basculante imediatamente, caso contrário vou processar a CEG, pois já não aguento mais tanto transtorno com isso."

Em 15/08/2013, a CEG enviou a seguinte resposta: "Conforme solicitado, segue a tela de inspeção para colocação em carga: "De acordo com as telas não foi identificada exigência no imóvel. Informamos que o condomínio será notificado e assim que, recebermos o protocolo de recebimento será encaminhado para Agência Reguladora. Realizamos uma pesquisa em todos os clientes deste condomínio e não há informação de exigência, ou solicitação de serviço. Lembramos, que no mínimo a cada 2 anos, deve ser feita uma vistoria das instalações e equipamentos a gás, por meio de uma empresa instaladora especializada ou de um serviço técnico. Caso seja detectado algum defeito de vistoria, é prudente que seja reparado imediatamente. Não espere os problemas acontecerem. Previna, faça vistoria periódica de sua instalação e de seus equipamentos a gás, como aquecedor, secadora, fogão, etc."

Em 10/10/2013, nova SNS enviada à CEG: "Solicito novas informações a respeito da notificação dada ao condomínio: vocês deram algum prazo para adequação das unidades? Qual o teor da notificação? Ver abaixo: "Em novo contato, cliente solicita a retirada, sem custo, referente à trava de seu basculante para treliças, conforme e-mail de informação referente ao protocolo 534976, pois discorda de arcar com as despesas, tendo em vista que ninguém do condomínio teve o mesmo procedimento."

Em 05/11/2013, a CEG enviou a seguinte resposta: "Informamos que a carta foi encaminhada ao síndico e recebida no dia tal 19/8/2013 pelo Sr. Otto Antônio Lago informando que os condôminos deveriam, caso necessário, adequar seus ambientes de acordo com as normas estabelecidas pelo RIP incluindo critérios de ventilação. Não foi estabelecido prazo, por se tratar de denúncia de um morador

[assinatura]



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12.003/206/2014
Data: 12.03.2014
Rubrica: [assinatura]

em relação a várias unidades que não podem ser visitadas pela CEG sem autorização de seus proprietários."

Então, em 08/11/2013, a Ouvidoria enviou mais uma SNS: *"Em atendimento a questionamentos feitos pelo Gerente da CAENE, solicito informarem: 1) Foi a CEG quem construiu as instalações internas das unidades deste condomínio? 2) O condomínio passou pelo processo de conversão da CEG?"*

Em 02/01/2014, a Ouvidoria recebeu da CEG a seguinte resposta: *"Informamos que a construção da ramificação interna não foi realizada pela Companhia. Esclarecemos o condomínio não passou pelo processo de conversão."*

Em 08/11/2013, nova SNS enviada: *"Seguindo orientações do Gerente da CAENE, solicito maiores informações sobre esse caso: 1) Considerando que é obrigação da CEG fornecer gás de forma segura para os seus clientes; 2) Considerando que, quando da instalação dos medidores, a CEG tem obrigação de efetuar vistoria interna em cada um dos apartamentos, mesmo não tendo construído a ramificação interna do condomínio; 3) Solicito o envio dos laudos das vistorias internas efetuadas nos apartamentos desse condomínio, nos quais possamos verificar quais eram as condições de cada ambiente na época da instalação."*

No entanto, somente no dia 10/03/13 a CEG enviou a seguinte resposta: *"Conforme solicitação desta Agência Reguladora, estamos encaminhando as Ordens de serviço referente ao endereço, Rua Romero Zander nº 122. Ressaltamos que as três ordens de serviços dos clientes que foram colocados em carga no período de 5 anos (2009 até hoje). Cumpre esclarecer que não tivemos nenhuma solicitação e/ou reativação de fornecimento de gás para o endereço Rua Romero Zander, 122 bl. 1, bloco da reclamante."*

E conclui a Ouvidoria: *"Diante do exposto, encaminho para apuração dos fatos narrados, bem como para providências com relação ao atraso na resposta enviada à Ouvidoria da AGENERSA."*

Às fls. 10 à 14, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N°. 075/2014) foi acostado ao processo o histórico de atendimento.

Às fls. 15 à 18, constam cópias do email da ouvidoria da CEG, do Termo de responsabilidade e da Ordem de Serviço.



SEP
Processo: E-12/003/206/2014
Data: 10/03/2014
Rubrica: [assinatura]

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 168² de 18/03/2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor nº 424³, conforme reunião interna de 20/03/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

A CAENE em seu turno emite seu Parecer⁴ informando que: *"(...) cabe um entendimento que embora tenha sido a Empresa GNS a executora dos serviços, cabe a CEG a responsabilidade do mesmo, pois a solicitação foi feita a Concessionária e não a terceirizada."*

E quanto às reclamações da usuária, ressalta a CAENE que: *"1. Parafuso de fixação da balsa causando transtorno de entrada de chuva e vento que apaga o fogão. (...) Desta forma há necessidade de que a Concessionária proceda modificação para que a ventilação permanente superior necessária por questão de segurança não pode apagar a chama do fogão (...); 2. Quanto as demais unidades não ter ventilação superior, cabe a CEG por obrigação verificar tais situações de suspeição de insegurança."*

E conclui: *"Além das indicações acima mencionadas, nosso entendimento é que não houve descumprimento contratual, porém há que sejam tomadas as devidas ações acima, de imediato."*

Remetidos os autos à Procuradoria⁵ para análise e parecer, o jurídico verificou que conforme documentação disposta nos autos, e, em especial a manifestação da área técnica da CAENE, *"não houve descumprimento por parte da Delegatária"*, porém: *"(...) há necessidade da oitiva da Delegatária, de acordo com o devido processo legal. Art. 5º, itens LIV e LV, da Constituição Federal."*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 84/14⁶, para a Concessionária apresentar suas razões finais.

Em resposta, a Concessionária encaminhou a DIJUR-E-1470/2014⁷, e após mencionar o parecer da CAENE, a Concessionária rechaça que: *"(...) segundo o constante do sistema da Concessionária, todos os imóveis que foram colocados em carga no referido endereço encontram-se adequados, cabendo aos clientes à solicitação de nova visita por serem os responsáveis pelo zelo e manutenção de suas instalações. (...) devido à denuncia em questão, iremos dar conhecimento de tal situação ao condomínio,*

² Fls. 20.

³ Fls. 21.

⁴ Fls. 24.

⁵ Fls. 26, PARECER 457/2014 - EVB- PROCURADORIA, de 18/07/2014.

⁶ Fls. 27.

⁷ Fls. 40 e 41 - protocolizada nesta Autarquia em 19/08/2014.



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: EN/003/206/2014
Data: 12/03/2014
Rubrica: [assinatura]

para que verifique a possibilidade da existência de unidades com as bacias em situações irregulares, o que pode vir a prejudicar a ventilação do ambiente."

E conclui asseverando: "(...) que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG ante ao evento narrado (...)."

Através da DIJUR-E-1592/2014⁸, a Concessionária apresentou correspondência OFGAN 113/2014⁹ de 21/08/2014, cientificando o Condomínio sobre uma possível inexistência de ventilação superior em alguns apartamentos, conforme sustentado pela CAENE em seu Parecer às fls. 24.

Após, foi solicitado pela assessoria de meu gabinete que a CAENE verificasse as informações trazidas pela Concessionária, a saber: "1) Nas fls. 09 a Concessionária atendendo solicitação, diz encaminhar três ordens de serviço dos clientes que foram colocados carga no período de 5 anos (2009 até hoje), mas só encaminha uma. 2) Esclarece ainda que não teve 'nenhuma solicitação e/ou reativação de fornecimento de gás para o endereço Rua Romero Zander, 122 bloco 2/ap. 401'."

Em atendimento, a CAENE aduz¹⁰ que: "1. As ordens de serviço não possuem relevância, pois, a reclamante referente à ocorrência 534976, não realizou nenhuma solicitação de gás no período de 2009 até 2014, sendo assim, as ordens não alterariam o parecer. Cabe ressaltar ainda, que a reclamação da cliente foi em relação a instalação de seu fogão e as adequações do ambiente onde o mesmo se encontrava. 2. Com relação ao endereço, tanto no histórico de atendimento da Ouvidoria (folha 10), quanto na tela de sistema encaminhado pela Concessionária (folha 07), possuem o endereço Rua Romero Zander, 122, bloco 2, apartamento 201."

⁸ Fls. 42 - protocolizada nesta Autarquia em 02/09/2014.

⁹ Fls. 43.

"Sr. Síndico do Condomínio
Rua Romero Zander, 122, BL 2 Ramos
Rio de Janeiro, RJ

Prezado Senhor,

Em função de denúncia recebida através de um morador deste Condomínio, sobre a inexistência de ventilação superior em alguns apartamentos, esclarecemos que, de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP) item 29, é de responsabilidade do cliente: "as ramificações internas (do medidor até os pontos de consumo, inclusive) são de responsabilidade do cliente, o qual deverá providenciar para que sejam mantidos em perfeito estado de conservação das e item 47, "A conservação das ramificações de gás compete ao consumidor, que só poderá modificá-las mediante prévia consulta à concessionária".

Dessa forma, de modo a garantir a segurança na utilização do gás canalizado e, pelo assunto concernente à ventilação superior das unidades serem de responsabilidade dos usuários, servimo-nos da presente para comunicá-lo que o Condomínio poderá contratar empresas do ramo de gás existentes no mercado para a realização de vistoria interna, com o propósito de reparar possíveis inadequações identificadas.

Esclarecemos que a princípio não há risco iminente, entretanto, pode se tornar extremamente perigosa a utilização de gás canalizado em ambientes confinados (sem a ventilação adequada), colocando em risco a segurança dos moradores desses imóveis.

Gia. Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG"

¹⁰ Fls. 46.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: EN/003/206/2014
Data: 12/03/2015
Rubrica: [assinatura]

Em relação aos documentos acostados pela Concessionária, "analisamos a DIJUR-E-1470 (folhas 40 e 41) e a DIJUR-E-1592 (folhas 42 e 43), onde a mesma afirmou que a equipe da GNS encaminhou um técnico ao local, porém, a cliente não autorizou a troca do local do batente do basculante, e ainda, comprova que foi encaminhada notificação ao condomínio referente à possibilidade de inadequação no interior dos apartamentos referentes à ventilação."

E Conclui, "Desta forma, consideramos os assuntos referentes à notificação ao condomínio e a tentativa de realização da troca do local do batente, realizados." Sugerindo o encerramento do presente processo.

Em seu Parecer¹¹, a Procuradoria após breve relato dos fatos e expor seus embasamentos legais, opinou: "(i) pela oitiva da Concessionária quanto à inexistência de irregularidades na instalação do medidor em 2003; (ii) pela inexistência de infração contratual por parte da Concessionária CEG; (iii) pela realização de vistoria, pela Concessionária, na da residência da usuária Sandra Felix da Silva, de forma a verificar se as instalações internas da cliente encontram-se em conformidade com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP), garantindo a segurança e a qualidade no fornecimento; e (iv) pela realização de vistoria conjuntam da CAENE e Delegatária nas demais unidades do local, de forma a verificar a adequação das instalações internas dos outros moradores'."

Em atendimento, a CAENE¹² apontou que: "1. Cabe a Concessionária CEG a obrigação de realizar vistoria em imóveis quando há suspeição de inadequações, e, caso o cliente não permita a entrada da Concessionária a mesma tem total autonomia de interromper o fornecimento de gás do imóvel até que as condições de segurança sejam restabelecidas. 2. Com relação à falta de descumprimento contratual da Concessionária, esta CAENE fez nova análise dos fatos e verificou que a Concessionária pode interromper o fornecimento de gás até que a cliente esteja com suas instalações dentro dos padrões de segurança, o que não foi feito, permitindo que a cliente continuasse em desconformidade e recebendo o fornecimento de gás."

E concluiu "diante exposto no item 2 acima, a Concessionária não adotou todas as medidas que estavam ao seu alcance para que as condições de segurança fossem mantidas. Descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão."

Em parecer conclusivo, a Procuradoria¹³ entende que: "(...) cabe à Concessionária CEG, a obrigação da realização da vistoria item (iii) proposta no respeitável parecer de fls. 49/54, por parte da

¹¹ Fls. 49 à 54, PARECER Nº 07/2015/WAM - PROCURADORIA, de 22/06/2015.

¹² Fls. 56, de 28/09/2015.

¹³ Fls. 59 e 60, PARECER 45/2016/EVB - PROCURADORIA, de 24/02/2016.



Delegatária, e sendo após, submetida ao opinamento da CAENE, dentro do aspecto da regulação e fiscalização, aplicando-se a mesma opinião ao item (iv). Também há que se concordar pela oitiva da Concessionária quanto à inexistência de irregularidades na instalação do medidor em 2003 (i). Entendemos também (ii), que inexistente infração contratual por parte da Delegatária no tocante à reclamação da cliente quanto à instalação do fogão e as adequações do ambiente, posto que o serviço foi contratado e executado por empresa particular, estando portanto, fora do âmbito da regulação. Finalmente, não podemos discordar, tendo em vista o disposto nos autos, quanto à assertiva da CAENE de que a Concessionária CEG 'não adotou todas as medidas que estavam ao seu alcance para que as condições de segurança fossem mantidas', o que faz precipitar o descumprimento da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão."

E finaliza "A Delegatária não obedeceu ao princípio da segurança estipulada na referida Cláusula, em seu §3º."

Em sede de razões finais, a Concessionária, por meio da DIJUR-E-377/16¹⁴, assevera: "Conforme informações já prestadas, segundo o constante do sistema da Concessionária, todos os imóveis que foram colocados em carga no referido endereço encontram-se adequados, cabendo aos clientes à solicitação de nova visita por serem os responsáveis pelo zelo e manutenção de suas instalações. Todavia, devido à denúncia em questão, a Concessionária providenciou a comunicação ao condomínio dos riscos quanto à irregularidade denunciada, nessa linha, a Concessionária não tem óbice quanto a sugestão da douta Procuradoria de realização de uma vistoria conjunta com a CAENE. Assim, a Concessionária emvidou todos os esforços para solução do conflito apresentado pela usuária sem que houvesse prejuízo para a mesma, observando os princípios da continuidade de prestação do serviço, tendo em vista ser o serviço prestado de caráter essencial. Como bem exposto pela Procuradoria, esta Concessionária não tem força para adentrar a casa da cliente contra a sua vontade, com isso, agiu de maneira diligente e sem ofensa aos princípios constantes no Contrato de Concessão dentro de sua competência, não havendo respaldo para aplicação de penalidade à Delegatária." E prossegue "a Concessionária informa que apesar dos esforços emvidados para obter as OS'S da instalação e dos atendimentos realizados em 2003, por tratar-se de documentação de mais de 10 anos atrás, as quais já se encontram no arquivo morto da Companhia, as mesmas não foram encontradas." Enfatiza que "a Concessionária reitera seu entendimento de que buscou atender aos princípios contratuais, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade." E conclui "Subsidiariamente, em linha com o

¹⁴ Fls. 67 e 68, de 12/04/2016, cópia e fls. 69 e 70, de 12/04/2016, original.

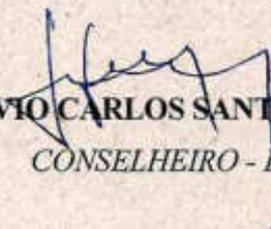


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/206/2014
Data: 12.03.2014
Rubrica: [assinatura]

princípio da eventualidade, pede-se que seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária e pugna-se que, em máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador."

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



Processo n.º.: E-12/003/206/2014
Data de Autuação: 12/03/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência n.º 534976
Sessão Regulatória: 28 de Novembro de 2017

VOTO

Trata-se de processo instaurado para apurar os fatos narrados na ocorrência n.º 534976, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 07/01/2013, onde houve uma cobrança que a usuária, Sra. Sandra Félix da Silva, considerou indevida, relativa às adequações de ambiente, exigidas pela CEG, quando trocou seu fogão por um novo.

A usuária relatou ter contratado a CEG apenas para a instalação de seu novo fogão, contudo, a empresa cobrou-lhe a importância de 279,30 (duzentos e setenta e nove reais e trinta centavos) e efetuou a fixação da balsa, fato que informa causar-lhe muitos inconvenientes, pois quando venta a chama do fogão apaga e quando chove sua cozinha fica molhada, ressaltando, ainda que nenhuma outra unidade no prédio possui balsa fixa, razão pela qual entende que o procedimento adotado em seu imóvel foi incorreto.

Do histórico de atendimento, consta, em resumo, que a usuária entrou em contato com a Concessionária no dia 19/12/2012, solicitando a visita da assistência técnica, para a conversão e instalação do seu fogão; a visita foi agendada para o dia 28/12/2012, onde o técnico identificou a necessidade de alguns serviços, como, a execução de ventilação inferior, conversão e instalação do fogão. O orçamento no valor de R\$ 279,30 (duzentos e setenta e nove reais e trinta centavos) parcelado em 12 de R\$ 23,38 (vinte e três reais e trinta e oito centavos) foi aprovado pela usuária e o serviço foi executado no mesmo dia.

Em seu parecer, a CAENE¹, defendeu que não houve o descumprimento contratual mas sustenta que a CEG deve providenciar uma alternativa para a questão da ventilação superior.

Instada a se manifestar², a Concessionária³ defende que o serviço realizado na residência da cliente foi efetuado pela GNS, empresa sobre a qual não possui qualquer ingerência, mas informa que

¹ Fls. 24, de 19/05/2014.

² Fls. 27, OF. AGENERSA/CODIR/SS n.º 84/2014, de 21/07/2014.



um supervisor daquela empresa compareceu ao local e ofertou à usuária a fixação de outra balsa, procedimento este que foi recusado pela mesma.

Da análise dos autos, é possível verificar que a usuária contatou a CEG com o objetivo de realizar a "troca de seu fogão", ou seja, para a instalação de um fogão novo, fato frisado pela mesma ao longo de todo o histórico de atendimento, onde contesta, inclusive, a realização da conversão do aparelho por entender desnecessária.

A Concessionária informou ainda, que, *"todos os imóveis quer foram colocados em carga no referido endereço encontram-se adequados, cabendo aos clientes à solicitação de nova visita por serem os responsáveis pelo zelo e manutenção de suas instalações. Toda via, devido à denúncia em questão, iremos dar conhecimento de tal situação ao condomínio para que verifique a possibilidade da existência de unidades com básculas em situações irregulares, o que pode vir a prejudicar a ventilação do ambiente."*

Através da correspondência OFGAN 113/2014⁴, o Condomínio foi comunicado pela CEG, que poderá contratar empresas do ramo de gás existentes no mercado para a realização de vistoria interna, com o propósito de reparar possíveis inadequações identificadas.

Ao analisar o Contrato de Concessão, notadamente em seus serviços descritos no Anexo II, Parte 2, item 13 A e B, é possível constatar que a instalação de aparelhos residenciais não se encontra elencada neste rol, nem mesmo nos serviços opcionais. Nesse ponto, entendo que nenhuma irregularidade, sob o prisma regulatório, foi cometida pela Concessionária ao indicar a empresa GNS para a realização do serviço, pois inexistia, no momento do contato, qualquer obrigação da Delegatária em prestar o serviço solicitado.

Além disso, a informação sobre a realização de conversão no aparelho somente ocorreu quando da visita dos técnicos da GNS ao local, ou seja, em um momento posterior ao primeiro contato, não sendo a CEG cientificada a respeito.

Ademais, para fins de análise contratual, é mister verificar a informação levada à Concessionária quando da solicitação do serviço, *in casu*, apenas a instalação do fogão, conforme repetidamente informado pela cliente. A realização da conversão se mostra como fato superveniente, cuja necessidade apenas se verificou quando da visita ao local, realizada pela técnicos da GNS.

³ Fls. 40 e 41, DIJUR-E-1470/2014, de 19/08/2014.

⁴ Fls. 43, de 21/08/2014.



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
Processo: E-12/003/206/2014
Data: 12/03/2014 86
Rubrica: [assinatura]

Assim, se de fato houve a necessidade de conversão do aparelho - fato que não cabe a esta Agência Reguladora analisar neste processo - esta somente foi identificada em momento posterior, quando já atuava a GNS, não restando atraída à CEG qualquer responsabilidade nesse sentido, porque para fins regulatórios, importa analisar o pleito elaborado pelo cliente à CEG.

A Delegatária somente poderia ser responsabilizada sobre essa questão da conversão do aparelho se, ao ser informada acerca de sua necessidade, a usuária rescindisse o contrato com a GNS e a contatasse diretamente à CEG, solicitando que a mesma providenciasse a conversão do aparelho, o que não aconteceu no caso em tela.

Aqui, a usuária não só autorizou a conversão do aparelho, como também a fixação da balsa, vindo a reclamar de tais serviços posteriormente, como se os mesmos tivessem sido feitos à sua revelia.

Portanto, afastado qualquer aspecto regulatório da questão, impende apontar que a avaliação da atuação da empresa particular no presente caso não compete à AGENERSA, já que trata-se de empresa do ramo privado sobre a qual não possui esta Autarquia qualquer poder regulatório.

Assim, a questão da balsa fixa - *que estaria permitindo que a chama do fogão apagassem, bem como o ingresso de chuva na cozinha da usuária* - deve ser solucionada diretamente junto à empresa contratada GNS, que inclusive, informa já ter contatado a cliente para a fixação de outra balsa, serviço negado pela mesma.

Mesmo fugindo do âmbito de competência desta AGENERSA - por se tratar de serviço contratado e executado por empresa particular - vale lembrar que a existência de ventilação superior e inferior são exigências previstas no Regulamento de Instalações Prediais (RIP), cujo cumprimento condiciona a liberação do fornecimento de gás no imóvel.

Somente por esta razão, já se mostra temerária a informação da usuária quanto à inexistência de ventilação superior e inferior nas demais unidades, razão pela qual foi aconselhada à Concessionária a fazer vistoria local para avaliações pertinentes e adoção de medidas necessárias.

Em novo parecer, a CAENE apontou que a Concessionária, tem "*a obrigação de realizar vistoria em imóveis quando há suspeição de inadequações, e, caso o cliente não permita a entrada da Concessionária a mesma tem total autonomia de interromper o fornecimento de gás do imóvel até que as condições de segurança sejam restabelecidas.*"

4



Com relação à falta de descumprimento Contratual da Concessionária, a Câmara Técnica, fez nova análise dos fatos e verificou que *"a Concessionária não adotou as medidas possíveis para que as instalações internas da usuária retornassem às condições de segurança necessárias. (...) que a Concessionária pode interromper o fornecimento de gás até que a cliente esteja com suas instalações dentro dos padrões de segurança, o que não foi feito, permitindo que a cliente continuasse em desconformidade e recebendo o fornecimento de gás."*

E por não adotar todas as medidas que estavam ao seu alcance para que as condições de segurança fossem mantidas, a CAENE concluiu pelo descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Em seu parecer, a Procuradoria⁵ corroborou com o parecer da CAENE, confirmando que a *"Delegatária não obedeceu ao princípio da segurança estipulada na referida Cláusula"*

Instada a se manifestar, a Concessionária⁶ informou, que providenciou a comunicação ao condomínio dos riscos quanto à irregularidade denunciada e afirma que envidou todos os esforços para a solução do conflito apresentado pela usuária sem que houvesse prejuízo para a mesma, observando os princípios da continuidade de prestação do serviço, tendo em vista ser o serviço prestado de caráter essencial, como bem exposto pela Procuradoria desta AGENERSA, não tendo a Concessionária CEG força para adentrar a casa da cliente contra a sua vontade.

No que se refere à indicação, pela CEG, apenas da GNS ao cliente, entendo não haver qualquer irregularidade nesse sentido, vez que, conforme anteriormente informado, trata-se de serviço não previsto no Contrato de Concessão - instalação de fogão - sendo a citada empresa integrante do mesmo grupo econômico da Delegatária.

Para a repreensão da postura adotada pela Concessionária, entendo proporcional a aplicação da penalidade de multa.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração,

⁵ Fls. 59 e 60, PARECER 45/2016, EVB-PROCURADORIA, de 24/02/2016.

⁶ Fls. 69 e 70, DIUR-E-377/16, de 12/04/2016.



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

SE	ESTADUAL
Proce	E-12/003/206/2014
Data	12/03/2014 08
Rubrica	[assinatura] ID 43265200

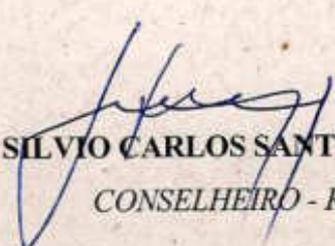
aqui considerada a data de dezembro de 2012, com base na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 534976;

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

Art. 3º - Determinar à Ouvidoria, que entre em contato com o Síndico do Condomínio, em função da carta OFGAN 113/2014, de 21/08/2014, pela denúncia apurada nos autos sobre a questão da inexistência de ventilação superior nos apartamentos do Condomínio, pela não resposta desta carta;

Art. 4º - Determinar a CEG, que entre em contato com o Síndico do Condomínio, para apurar as possíveis denúncias exaradas no presente processo, para fazer vistoria nos apartamentos.

É o voto.


SILVIO 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

SE	ESTADUAL
Proc	E-12/003/206 2014
Dat	12/03/2014
Rubric	ID 43265200

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3280

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 534976.

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-12/003/206/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de dezembro de 2012, com base na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 534976;

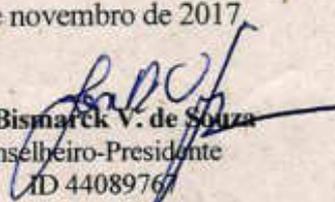
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;

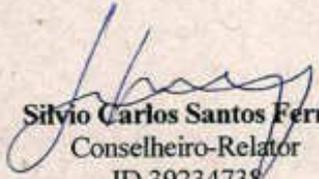
Art. 3º - Determinar à Ouvidoria, que entre em contato com o Síndico do Condomínio, em função da carta OFGAN 113/2014, de 21/08/2014, pela denúncia apurada nos autos sobre a questão da inexistência de ventilação superior nos apartamentos do Condomínio, pela não resposta desta carta;

Art. 4º - Determinar a CEG, que entre em contato com o Síndico do Condomínio, para apurar as possíveis denúncias exaradas no presente processo, para fazer vistoria nos apartamentos;

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

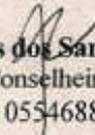
Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2017.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976


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