



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



Processo nº. : E-12/003/638/2014
Data de autuação: 12/12/2014.
Concessionárias: CEG
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
OCORRÊNCIA Nº 142/2014.
Sessão Regulatória: 30/07/2018.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através do REQ AGENERSA/SECEX Nº. 475, em razão da CI AGENERSA/OUVID Nº 216.

Na citada correspondência interna a Ouvidoria desta Autarquia solicitou "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 142 2014 (...)" registrada na Ouvidoria e enviada à CEG "(...) em 23/10/14 para tratar de reclamação do Sr. Pedro (...) sobre a estrutura do condomínio onde reside, que, segundo ele, foi abalada com a troca da tubulação de gás."

Relatou a CI que no dia 07/11 a CEG respondeu da seguinte forma:

'Informamos que a Companhia disponibiliza o serviço de visita técnica ao custo de R\$72,73. Após a realização da vistoria, emitimos laudo técnico informando se as novas ramificações foram construídas de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais). Esclarecemos que para solicitar o serviço é necessário que o representante legal do condomínio envie os seguintes documentos:

- > Documento de identidade e CPF do síndico;*
- > Carta de solicitação do próprio;*
- > Cartão de CNPJ;*
- > Ata de Assembleia.*

Ratificamos que não dispomos de profissional de engenharia civil para avaliar sobre a condição estrutural das vigas mencionadas pelo Senhor Pedro (...). Desta forma, o condomínio deverá contratar empresas no



Govorno 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-12/003/638/2014
Data:	12/12/2014 Fls. 175
Pubrica:	CEY-50201247

mercado que possam avaliar adequadamente as estruturas da edificação.!

Informou-se na citada CI que em 14/11/2014 foi enviada SNS à CEG com as seguintes indagações:

- "1) Houve alguma entrada de projeto recentemente para alguma unidade deste condomínio?"*
- 2) Solicito o envio dos serviços prestados pela Ceg nos últimos 12 meses em cada unidade deste condomínio."*

Na correspondência interna a Ouvidoria relatou, ainda, que em 02/12/2014 recebeu resposta da CEG no sentido de que "(...) não houve entrada de projeto recente para o condomínio" e "(...) que atualmente a Companhia não realiza serviços técnicos como: aplicação de resina e troca de ramificação interna", explicando que, por tal motivo, não identificou "(...) serviços desta natureza nos últimos doze meses."

Por fim, com a informação de que não havia outro processo regulatório tratando da ocorrência em voga, a CI foi encaminhada à SECEX juntamente com a cópia do histórico da ocorrência para a apuração dos fatos narrados.

Por meio da Resolução AGENERSA/CODIR N°. 475/2015 os presentes autos foram distribuídos para a minha relatoria e, recebidos neste gabinete, encaminhados à CAENE para análise e manifestação.

Através do OFÍCIO CAENE N°. 004/15 a Câmara Técnica requereu da CEG informações em relação à ocorrência 1422014, pelo que a Concessionária explicou (DIJUR 093/15) que "(...) o que ocorreu no presente caso foi uma **alteração nas ramificações**, cuja competência não é da CEG, por força do item 29, do Regulamento de Instalações Prediais - RIP, além da inobservância do item 47 do mesmo Regulamento, posto que a Concessionária não foi consultada previamente à citada alteração (...)".



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-12/003/638/2014
Data 12/12/2014 fls. 176
Subscrição 04.50201247

A CEG respondeu, outrossim, que não obstante isso, "(...) a cliente solicitou à CEG que provesse aval sobre as condições da estrutura do imóvel, haja vista que, aparentemente, a alteração promovida passou por vigas", sendo que tal solicitação foi "(...) declinada pela Concessionária, haja vista essa não deter competência para tanto.". Requereu, pois, "(...) por não ser matéria de competência da CEG, além de que não foi a Concessionária que deu causa à situação (...)", o arquivamento do processo, sem aplicação de penalidade.

À fl. 17 a CAENE solicitou à Ouvidoria fosse verificado "(...) junto ao cliente se a Concessionária foi consultada previamente pelo condomínio quanto às alterações havidas nas ramificações de Gás" e, caso afirmativo, se existia "(...) documento comprobatório da consulta efetuada, enviando cópia do mesmo."

Em resposta, a Ouvidoria juntou a cópia dos e-mails trocados com o cliente, entendendo ter esclarecido o questionado.

Na correspondência eletrônica de fl. 18 consta, em suma, a seguinte informação dada pelo cliente:

*"Pelo que fui informado não houve consulta prévia pelo condomínio quanto as alterações nas ramificações de gás junto a CEG.
(...) na época em questioneei o Sindico (...) a respeito de informações sobre o suporte técnico (...) de modificações na rede interna do condomínio, o mesmo não me mostrou nenhuma documentação em que houvesse um suporte técnico de um especialista, muito menos da CEG.
Dando a entender que não houve consulta prévia pelo condomínio quanto as possíveis alterações nas ramificações de gás junto a CEG."*

Novo despacho da CAENE à fl. 19, pelo qual requereu à Ouvidoria fosse verificado com o cliente qual empresa realizou o serviço de religação de gás no condomínio após a conclusão das



alterações das ramificações internas de gás e o usuário respondeu à Ouvidoria¹, através de e-mail, que não foi informado pelo síndico (o qual, segundo o cliente, teria sugerido que cada morador contratou pessoa de confiança para o serviço), bem assim que, por tal razão, não foram disponibilizados documentos, que pareciam, conforme o usuário, não existir.

À fl. 24 consta o Of. AGENERSA/CAENE N°. 029/2015, meio pelo qual a Câmara Técnica solicitou à Concessionária informações sobre quando foi efetuada a religação de gás no condomínio e se o serviço foi realizado sob a responsabilidade da CEG.

Em resposta ao solicitado, a CEG afirmou encaminhar, através da DIJUR - E - 648/15 (fls. 27/30), o histórico da ocorrência em tela.

Às fls. 31/32 a CAENE fez breve relato do feito e assim concluiu:

"(...)

Em resposta ao Ofício CAENE N° 029/15, de 07/05/15, às fls. 24 a Concessionária enviou a DIJUR-E-648/15, de 13/05/15, às fls. 27 a 30, com informações já citadas anteriormente, às fls. 04 e 05 e 06 a 08, não enviando as informações que a CAENE necessita para emitir um Parecer conclusivo.

Diante do exposto, foi possível constatar uma má prestação do serviço por parte da Concessionária não enviando as informações solicitadas por esta CAENE, descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, do Contrato de Concessão."

Por meio da DIJUR - E - 734/15 a CEG rebateu a opinião da CAENE acerca da má prestação do serviço discorrendo que inexistiu, no caso, prestação de serviço pela Concessionária, inclusive não havendo documentação comprobatória, razão pela qual reiterou o já informado por ela nos autos "(...) por não ser matéria de competência da CEG, além de inexistir descumprimento

¹ Que também solicitou o envio de documentação comprobatória dessa religação.



contratual quanto à negativa de envio de documentação (...)" e requereu o arquivamento do presente processo.

No despacho de fl. 59 a CAENE registrou que *"a Concessionária deveria ter efetuado vistoria para avaliar as condições de segurança do imóvel, mesmo não sendo de sua responsabilidade as obras realizadas pelo condomínio"* e finalizou, assim, no sentido de manter o pronunciamento anterior acerca do descumprimento contratual.

Em sequência, a Procuradoria requereu à CAENE informações sobre o abalo na estrutura do prédio porque, segundo o jurídico, o objeto do feito seria o *"(...) suposto abalo da estrutura do condomínio onde mora o usuário quando da troca de tubulação de gás pela CEG."*

Às fl. 62 a CAENE juntou o TN N°. 007/2015 e, de fls. 63/68, o RF N°. P-006/15. Nesse último constou relatório de vistoria, registro fotográfico de tubulações, interior da cabine de medidores, e do livro do condomínio com as reclamações do cliente, com a conclusão de que a Concessionária deveria tomar *"(...) as medidas necessárias para assegurar que o Condomínio esteja em acordo com o RIP, e que sejam enviados a esta CAENE as comprovações das medidas adotadas."* No Termo de Notificação 007/2015 constou a descrição dos fatos levantados, determinações a serem empreendidas pela CEG consoante o apontado no Relatório de Fiscalização P-006/15, e o prazo para a apresentação de eventual Impugnação.

Por meio da DIJUR - E - 1283/15 a CEG informou que o documento em anexo² comunicava que as ações solicitadas pela CAENE foram adotadas no caso e *"a notificação foi lavrada sobre os termos da Lei 6.890/2014, que se encontra em vigor desde março de 2015, estabelecendo observância nas NBRs, e posteriormente esta Lei foi regulamentada pela a Agencia Reguladora do Estado, reconhecendo as Normas Brasileiras, como diretriz a ser seguidas nos pontos citados em sua IN 048/2015."*

Em outubro de 2015 a CAENE manifestou-se, em suma, no sentido de que as inadequações encontradas foram apontadas no Relatório de Fiscalização P-006/15, assim como a

² Fls. 72/76.



determinação à Delegatária, e que a Concessionária notificou o Condomínio para que as irregularidades apontadas fossem sanadas no prazo de 60 (sessenta) dias, sendo a notificação entregue ao Condomínio em 23/09/2015.

No despacho de fl. 80 a procuradoria da AGENERSA entendeu necessários esclarecimentos a serem prestados pela concessionária e pelo usuário da seguinte forma:

- *Havia fornecimento de gás no local?*
- *Caso positivo, a CEG compareceu para a aprovação do ramal interno?"*

Sugeriu o jurídico, em razão do princípio da verdade real, i) a prestação, pela Concessionária, de informações e documentos solicitados; ii) remessa dos autos à Ouvidoria para a obtenção dos esclarecimentos junto ao usuário; iii) remessa dos autos à CAENE para elaboração de nova Nota Técnica com base na documentação apresentada; e iv) retorno do feito à Procuradoria para parecer conclusivo.

À fl. 93 a Ouvidoria juntou o e-mail trocado com o cliente em que o usuário respondeu, sobre a primeira pergunta, que até a data de 09/07/2016 estava havendo fornecimento de gás para o condomínio e que nunca houve interrupção, "(...) a não ser durante as modificações feitas internamente, por conta própria de cada morador.". Sobre a segunda pergunta, respondeu que a CEG não compareceu à época para a aprovação do ramal interno, porquanto nunca haviam sido repassadas informações ao usuário que demonstrassem a aprovação da CEG quanto aos ramais internos.

Através da DIJUR - E - 981/16 a CEG informou que "(...) que havia fornecimento de gás, pois foi realizada uma transferência de titularidade sem necessidade de vistoria, uma vez que já havia o medidor no local"; entendeu "(...) que a Concessionária buscou resolver as irregularidades rapidamente, 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 requereu, "(...) em linha com o princípio da eventualidade (...)", o reconhecimento da "(...) global e constante melhoria da Concessionária em mitigar a incidência de casos



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-12/003/638/2014
Data: 12/12/2014 fls. 180
Assinatura: [assinatura]

semelhantes ao objeto dos presentes autos (...)", pugnando, no máximo, pela aplicação da penalidade de advertência.

Por meio do Of. AGENERSA/CAENE N°. 043/16 a Câmara Técnica solicitou à CEG informações se todas as irregularidades apontadas no RF P-006/15 foram sanadas e a Concessionária respondeu, através da DIJUR - E - 1108/16³, que no dia 28/12/2015 realizou vistoria em que constatou que todas as exigências foram cumpridas.

Novo Ofício da CAENE à Concessionária, por meio do qual solicitou-se à CEG o envio de documentos comprobatórios, com registro fotográfico, da vistoria informada.

Em resposta, a Concessionária registrou, na DIJUR - E - 1149/16⁴, a CEG afirmou encaminhar em anexo as OS e fotos que comprovariam "*(...) o cumprimento da notificação/adequações/exigências aplicadas pela Concessionária.*"

No pronunciamento de 30/05/2018 (fls. 161/162) a CAENE assim concluiu:

" Em vista do acima exposto, informamos que após ser determinada pela CAENE através o RF CAENE N° P-006/15, a Concessionária tomou as providências realizando visita ao Condomínio, verificando a existência de irregularidades quanto às instalações de Gás. Emitiu a Notificação, às fls. 72 a 76, relacionando os itens inspecionados e anexando fotos com as irregularidades encontradas. Notificou o Condomínio para que sejam sanadas as irregularidades apontadas na presente Notificação, no prazo de 60 dias e caso não fossem sanadas, o fornecimento de Gás será interrompido nos termos da Cláusula 4a Parágrafo 3º, IX, do Contrato de Concessão. Em Visita Técnica realizada em 28/12/15, a Concessionária informou que foi constatado que todas as exigências apontadas na Notificação foram cumpridas. Em contato telefônico com o Cliente reclamante, não houve manifestação contrária de sua parte."

³ Protocolada em 25/10/2016.

⁴ À fl. 146, com anexos às fls. 147/151.



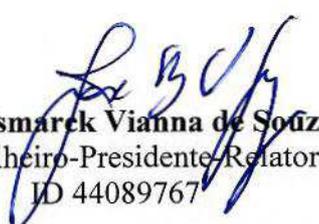
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/638/2014
Data: 12/12/2014 Fís. 181
Rubrica: 04.5020124 -

Às fls. 165/167 a Procuradoria da AGENERSA fez breve relato do feito e considerou, em suma, i) que os riscos foram sanados e as evidências acostadas aos autos; ii) que houve consenso entre as partes de que a ocorrência foi solucionada; e iii) opinou no sentido de que não havia óbices para o encerramento dos autos porque a finalidade do processo foi exaurida.

Por meio da DIJUR - E - 0858/18 a CEG registrou que, segundo os órgãos consultivos, adotou as providências cabíveis para garantir a segurança dos usuários e atendeu tempestivamente as determinações da CAENE; sugeriu que, nos termos do Contrato de Concessão, somente poderia ser aplicada penalidade se a Concessionária deixasse de adotar, sem justa causa, as determinações da Agência Reguladora, o que não seria o caso; e requereu o arquivamento dos autos, sem aplicação de qualquer sanção.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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-12/003/638/2014
Data:	12/12/2014
Fls.:	182
Publica:	04.50201247.

Processo n.º : E-12/003/638/2014
Data de autuação: 12/12/2014.
Concessionárias: CEG
Assunto: **Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência n.º 142/2014.**
Sessão Regulatória: 30/07/2018.

VOTO

O presente processo foi aberto em razão de reclamação de usuário da CEG registrada na AGENERSA em 23/10/2014. Segundo a ocorrência 142/2014, a estrutura do prédio em que reside o reclamante foi abalada quando da troca de tubulações de gás no prédio, dando conta, assim, de uma suposta má prestação de serviço pela Concessionária.

De todo o relatado constatou-se, no entanto, que a CEG não realizou obras no condomínio cuja estrutura foi supostamente abalada, não sendo sua, pois, a responsabilidade por fato que, consoante disposto nos autos, disse respeito à alteração de ramificações internas, as quais não seriam de competência da Delegatária.

Contudo, realizada a reclamação junto à CEG no sentido de que quando da troca de tubulações de gás houve abalo na estrutura do prédio, a Concessionária deveria ter, em observância à segurança e à adequada prestação do serviço, inspecionado o local. Sobretudo porque não houve, pelo que consta do feito, informações sobre autorização junto à CEG quanto às alterações nas ramificações de gás, a Concessionária deveria ter visitado o local a fim de garantir o fornecimento seguro do combustível. Nesse contexto, aliás, foi o pronunciamento da CAENE, que registrou que *"a Concessionária deveria ter efetuado vistoria para avaliar as condições de segurança do imóvel, mesmo não sendo de sua responsabilidade as obras realizadas pelo condomínio."*

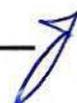
Tanto havia necessidade da vistoria que na inspeção realizada pela CAENE detectou-se algumas irregularidades, as quais imprescindiam ser sanadas por motivo de segurança. Nesse sentido, a Câmara Técnica dirigiu-se ao local com o objetivo de verificar a qualidade das instalações prediais de Gás Natural e dar continuidade ao relatado na ocorrência em voga, mesmo



porque a Concessionária não logrou comprovar nos autos, até o momento da vistoria, provas que excluíssem um descumprimento contratual. Ao contrário, quando a Câmara Técnica requereu algumas informações à Concessionária com o fito de elucidar a reclamação - e talvez para que fosse demonstrada alguma diligência da Delegatária na resolução da questão - essa apenas enviou o histórico de registro da ocorrência, o que fez a CAENE constatar uma má prestação do serviço por parte da Concessionária. Fundamentou a CAENE que a Delegatária prestou mau serviço porque não encaminhou as informações solicitadas por ela. Tal a fez opinar pelo descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, do Contrato de Concessão, dispositivo, frise-se, que será abarcado pela violação, em verdade, da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, porquanto no presente caso a má prestação do serviço não ocorreu pelo não encaminhamento de informações, mas pela não observância à segurança do serviço.

.Por não se verificar a adoção das providências necessárias por parte da Delegatária a CAENE efetuou inspeção em 04/09/2015, ocasião em que foi confeccionado o Relatório de Fiscalização P-006/15 e lavrado o Termo de Notificação nº. 007/2015. Em razão disso foram detectados, por exemplo, i) inexistência de afastamento mínimo entre canalizações, em desconformidade com o RIP; ii) observação de pontos com ramificações de gás passando no interior de elementos estruturais, em vigas (também em desconformidade com o RIP); e iii) fotos do livro do condomínio com reclamações do cliente, documento esse que explanou sobre problemas quando da alteração das ramificações de gás no prédio, o que imporia à CEG uma visita ao local para verificar a segurança das instalações.

Veja-se que, lavrado o Termo de Notificação P-006/15 e o RF 007/2015, os quais apontaram as irregularidades supra, a Concessionária adotou as providências necessárias para assegurar que o condomínio estivesse de acordo com o RIP. Conforme consta dos autos, a CEG notificou o condomínio em 23/09/2015 para que adequasse sua situação, sob pena de interrupção no fornecimento de gás. Realizou, em sequência, vistoria no condomínio e atestou, conforme prova nos autos (fls. 147/151), que em 28/12/2015 todas as exigências apontadas na notificação foram cumpridas.





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-12/003/638/2014
Data 12/12/2014 Fls. 184
Rubrica Ouy. Socce124.

Contudo, tais providências apenas servem para aferir e quantificar a pena a ser aplicada, porquanto o descumprimento contratual não exige a Delegatária da sanção.

Assim, considerando i) os fatos constantes no presente feito; ii) a verificação da má prestação do serviço em razão da colocação de usuários em risco no que tange à segurança das instalações de gás porque não realizada a vistoria quando da reclamação realizada; iii) que a colocação em risco perdurou por mais de um ano, porquanto as exigências foram sanadas em 28/12/2015 e a reclamação, com a ciência da AGENERSA, ocorreu em 23/10/2014; iv) a proporcionalidade da pena, sobretudo porque a penalidade sugerida será 25 vezes menor do que o permitido para o dispositivo no qual a Delegatária será enquadrada; sugiro ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo) por cento do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à 23/10/2014, em razão da má prestação do serviço configurada nos autos e violação à Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Dez, IV, do Instrumento Concessivo e no artigo 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

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

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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-12/003/638/2014
Data 12/12/2014 Ffs. 185
rubrica Uy. 50201207.

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3509,

DE 30 DE JULHO DE 2018.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada
na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência n°
142/2014.**

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n° E-12/003.638/2014, por unanimidade,

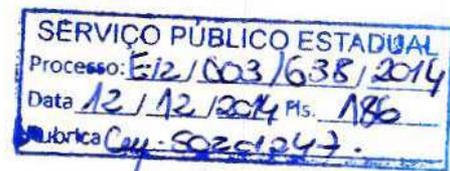
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo) por cento do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à 23/10/2014, em razão da má prestação do serviço configurada nos autos e violação à Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Dez, IV, do Instrumento Concessivo e no artigo 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n° 001, de 04/09/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n° 001/2007;



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



Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

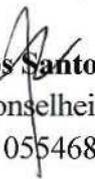
Rio de Janeiro, 30 de julho de 2018.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089167


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885