

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100.071/2018

Data 14/08/2018 Fls.: 74

Rubrica: ORJ 44395604



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/003/100071/2018
Autuação: 14/08/2018
Concessionária: CEG
Assunto: CANCELAMENTO DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL PARA A UNIDADE AUTÔNOMA RESIDENCIAL Nº804, LOCALIZADA NO EDIFÍCIO HADDOCK LOBO, SITO À RUA SAMPAIO FERRAZ Nº 8, ESTÁCIO, RIO DE JANEIRO, RJ, POR EQUÍVOCO OU MÁ-FÉ. NÚMERO DO CLIENTE 98590382-1-2018.
Sessão: 30/01/2020.

RELATÓRIO

O processo em epígrafe foi instaurado em decorrência de requerimento AGENERSA/SECEX n. 345/2018 (fls. 03). O reclamante, através de seu representante legal (fls. 05/07), peticionou perante a esta agência reguladora informando em síntese que foi surpreendido quanto ao recebimento de uma fatura referente ao mês de julho de 2018 emitida pela CEG no valor de R\$37,25 (trinta e sete reais e vinte e cinco centavos) com vencimento no dia 10/08/2018 e que não é proprietário, nem nunca foi ocupante do imóvel descrito na fatura.

Diante do ocorrido, requereu o cancelamento do contrato de fornecimento de gás e das faturas que descreveu serem equivocadas em seu nome. Para tanto, anexou ao seu pedido certidão do imóvel, contas de fornecimento de gás, além de recibo de entrega das chaves e o contrato de locação residencial do imóvel (fls. 8/21).

Às fls. 27/28, constou distribuição do processo a esta relatoria.

Às fls. 39, a concessionária trouxe aos autos a informação de que *“recebeu a solicitação de baixa da titularidade no endereço do dia 24/05/2018, conforme tela do sistema de registro de imagem”*. Afirmou



ainda que o cliente “fez contato com a Concessionária solicita baixa e informa o nome do responsável pelo imóvel”.

Destacou que no dia 05/08/2018, ocorreu novo contato telefônico e “o cliente solicitou a transferência de titularidade”, segundo a concessionária, para o mesmo nome do reclamante deste processo regulatório, anexando, a imagem de tela do sistema da concessionária (fls. 40).

Ressaltou que após este dia, não houve “nenhuma solicitação de baixa de titularidade, não foi identificado nenhum registro no sistema de emergência por qualquer intervenção na unidade, conforme Imagens 3 e 4”, que anexou às fls. 42 e 43.

Às fls. 47, a concessionária anexou a gravação do atendimento no qual houve baixa de titularidade e a inclusão do nome do reclamante como responsável pelo imóvel.

Em seu parecer, a CAENE, órgão técnico desta agência (fls. 49/50) destacou que:

“Informamos que, em observância às justificativas apresentadas pela Concessionária em relação ao referido processo, não encontramos, por meio de documentação, fatos que legitimassem a inclusão do nome do sujeito em questão em uma conta de cobrança por serviços dessa instituição.

Toda operação, no que diz respeito à titularidade, só pode ser realizada mediante a apresentação de documentação que comprove a responsabilidade do cliente, o que de acordo com os fatos apresentados até o momento, não ocorreu.

Portanto, diante do apresentado, afirmamos que houve descumprimento dos seguintes itens:

“CLÁUSULA PRIMEIRA

§ Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade,



generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

CLÁUSULA QUARTA- OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A concessionária obriga-se a prestar o serviço adequado visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

§ 1º Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a;

4. prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

5. assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos."

Às fls. 54/55, constou manifestação da concessionária no sentido de que o contrato foi cancelado e a conta anulada, afirmou ainda que "as questões de mérito que envolvem o processo restaram superadas", pugnando ao final pelo arquivamento, sem aplicação de penalidades.

Em parecer a Procuradoria desta agência corroborou com o descrito pela CAENE, ressaltando que a "concessionária deve agir em respeito às regras norteadoras da prestação do serviço público, prevista no art. 6º no § 1º da Lei 8.987/95".

Por fim destacou que "a concessionária CEG alega às fls. 55 dos autos, que realizou o cancelamento do Contrato e a anulação da conta junto ao reclamante, porém sem apresentar os documentos comprobatórios de tais alegações", pugnando pela apresentação por parte da concessionária da respectiva documentação.

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100.071/2018

Data 14 10 2018 Fis.: 77

Rubrica: DRB 44395604



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Às fls. 64/65, a concessionária anexou a tela do sistema com o cancelamento do cadastro e a anulação da fatura em nome do reclamante.

Em aditamento às fls. 68, a Procuradoria desta agência, reiterou o parecer anterior e expôs que *“tal fato não tem o condão de eximir a Concessionária de sua responsabilidade pela falha da prestação de serviços constante nestes autos.”*

Nas razões finais (fls. 72/73) a concessionária repetiu o informado no sentido de que *“não houve afetação do serviço público”*, destacou que ocorreu um equívoco e que este foi solucionado, pugnando, para que caso haja penalidade, seja aplicada a pena de advertência.

É o relatório.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

do Público Estadual

Processo nº E-12/003/100071/2018

Data 14 / 08 / 2018 Fls.: 78

Rubrica: (198) 44395604



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/003/100071/2018
Autuação: 14/08/2018
Concessionária: CEG
Assunto: CANCELAMENTO DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL PARA A UNIDADE AUTÔNOMA RESIDENCIAL Nº804, LOCALIZADA NO EDIFÍCIO HADDOCK LOBO, SITO À RUA SAMPAIO FERRAZ Nº 8, ESTÁCIO, RIO DE JANEIRO, RJ, POR EQUÍVOCO OU MÁ-FÉ. NÚMERO DO CLIENTE 98590382-1-2018.
Sessão: 30/01/2020.

VOTO

Trata-se de processo instaurado em decorrência da representação do advogado do reclamante, que peticionou perante a esta agência reguladora informando que foi surpreendido quanto ao recebimento de uma fatura referente ao mês de julho de 2018 emitida pela CEG no valor de R\$ 37,25 (trinta e sete reais e vinte e cinco centavos) com vencimento no dia 10/08/2018 e que não é proprietário, nem nunca foi ocupante do imóvel descrito na fatura.

Requeru o cancelamento do contrato de fornecimento de gás e das faturas que descreveu serem equivocadas em seu nome. Para tanto, anexou ao seu pedido certidão do imóvel, contas de fornecimento de gás, além de recibo de entrega das chaves e contrato de locação residencial do imóvel (fls. 8/21).

A concessionária, em sua resposta, trouxe aos autos a informação de que *“recebeu a solicitação de baixa da titularidade no endereço do dia 24/05/2018, conforme tela do sistema de registro de imagem”*. Afirmou



ainda que o cliente *“fez contato com a Concessionária solicita baixa e informa o nome do responsável pelo imóvel”*.

Destacou que no dia 05/08/2018, ocorreu novo contato telefônico e *“o cliente solicitou a transferência de titularidade”*, segundo a concessionária, para o mesmo nome do reclamante deste processo regulatório, anexando, a imagem de tela do sistema da concessionária (fls. 40).

Ressaltou que após este dia, não houve *“nenhuma solicitação de baixa de titularidade, não foi identificado nenhum registro no sistema de emergência por qualquer intervenção na unidade, conforme Imagens 3 e 4”*, que anexou às fls. 42 e 43.

De início, pela análise do processo, vê-se que a concessionária anexou a gravação do atendimento no qual houve baixa de titularidade e a inclusão do nome do reclamante como responsável pelo imóvel, no entanto, não anexou qualquer documentação pertinente, ou seja para a mudança de titularidade não foi exigida qualquer comprovação, como contrato de locação ou documento de mudança de propriedade do imóvel, como certidão.

Tal documentação seria imprescindível para mudança da titularidade para o nome de terceiro. Neste sentido a CAENE, órgão técnico desta agência (fls. 49/50) destacou que:

“Informamos que, em observância às justificativas apresentadas pela Concessionária em relação ao referido processo, não encontramos, por meio de documentação, fatos que legitimassem a inclusão do nome do sujeito em questão em uma conta de cobrança por serviços dessa instituição.

Toda operação, no que diz respeito à titularidade, só pode ser realizada mediante a apresentação de documentação que comprove a responsabilidade do cliente, o que de acordo com os fatos apresentados até o momento, não ocorreu.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100.071/2018

Data 14/06/2018 Fls.: 80

Rubrica: ORB 44395604

Portanto, diante do apresentado, afirmamos que houve descumprimento dos seguintes itens:

“CLÁUSULA PRIMEIRA

§ Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

CLÁUSULA QUARTA- OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A concessionária obriga-se a prestar o serviço adequado visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

§ 1º Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a;

4. prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;
5. assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos.”

Assim, em que pese à concessionária ter se manifestado nos autos no sentido de que o contrato restou cancelado e a conta anulada, há latente falha na prestação do serviço pela mesma, que ao transferir a titularidade da conta de fornecimento de serviço de gás, não teve o cuidado de exigir a documentação pertinente para tal mudança.

Tal exigência evita possíveis fraudes como a que ocorreu no caso em comento, em que foi transferida a titularidade de uma conta de fornecimento de gás à terceira pessoa que não usufruía do serviço.

Processo nº E-12/003/100.071/2018
Data 14/08/2018 Fls. 81
Rubrica: DRB 44395004



Combatendo as falhas na prestação de serviços, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, tem julgado improcedente pedido de indenização por danos morais em casos que o usuário não traz documentação hábil para a mudança da titularidade¹ e o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul possui entendimento no sentido de que é cabível a indenização a terceiros que tem seus nomes inseridos em faturas de fornecimento de serviços que não utilizam².

Ademais a Procuradoria desta agência corroborou com o descrito pela CAENE, ressaltando que a *"concessionária deve agir em respeito às regras norteadoras da prestação do serviço público, prevista no art. 6º no § 1º da Lei n.º 8.987/95"*.

Por fim destacou que *"a concessionária CEG alega às fls. 55 dos autos, que realizou o cancelamento do Contrato e a anulação da conta junto ao reclamante, porém sem apresentar os documentos comprobatórios de tais alegações"*.

Note-se ainda que a concessionária somente anexou tela do sistema com o cancelamento do cadastro e a anulação da fatura em nome do reclamante. Tal exclusão, como bem ressaltado pela Procuradoria desta agência, *"não tem o condão de eximir a Concessionária de sua responsabilidade pela falha da prestação de serviços constante nestes autos"*.

Deste modo, em que pese a alegação de fora um "equivoco", a concessionária não agiu com o devido dever de cuidado na prestação do serviço público como exige o contrato e a lei e, por ter incluído terceiro em conta de fornecimento de serviço que não lhe pertencia, deve ser penalizada.

Diante do acima exposto, voto por:

¹ Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – Processo n.: 0116600-72.2018.8.19.0001 – Apelação, Des(a). Murilo André Kieling Cardona Pereira - Julgamento: 06/02/2019 – 23ª Câmara Cível

² Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Processo n.: AC 70081298838, Data: 23/05/2019, Apelação, Des. Marco Aurelio Heinz - 21ª Câmara Cível.

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Processo nº E-12/003/100.071 2018
Data: 14/08/2018 Pá. 82
Rubrica: *OKB* 44395604



1. Aplicar a Companhia CEG, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 10/08/2018, data da primeira fatura em nome do reclamante de acordo com a Cláusula Dez do Contrato de concessão e no Art. 16, II, da Instrução Normativa AGENERSA n.º 001 de 04/09/2007;

2. Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente auto de infração, em consonância com a Instrução Normativa 001, de 04/09/2007.

É como voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100.071/2018

Data 14 / 08 / 2018 Fls.: 83

Rubrica: [assinatura] 44395604



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 4047 DE 30 DE JANEIRO DE 2020.

CEG. CANCELAMENTO DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL PARA A UNIDADE AUTÔNOMA RESIDENCIAL Nº804, LOCALIZADA NO EDIFÍCIO HADDOCK LOBO, SITO À RUA SAMPAIO FERRAZ Nº 8, ESTÁCIO, RIO DE JANEIRO, RJ, POR EQUÍVOCO OU MÁ-FÉ. NÚMERO DO CLIENTE 98590382-1-2018.

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.º E-12/003/100071/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Companhia CEG, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 10/08/2018, data da primeira fatura em nome do reclamante de acordo com a Cláusula Dez do Contrato de concessão e no Art. 16, II, da Instrução Normativa AGENERSA n.º 001 de 04/09/2007;

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente auto de infração, em consonância com a Instrução Normativa 001, de 04/09/2007;

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100.071/2018

Data 14 / 08 / 2018 Fls.: 84

Rubrica:  44395604



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2020.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Tiago Mohamed
Conselheiro


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator