



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003.178/2014
Data de	12/2/14
Fls.:	58
Rubrica:	Diogo de Silva Martins
ID nº	4422884-0

Processo nº. : E-12/003.178/2014.
Data de autuação: 25/02/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 542785.
Sessão Regulatória: 19/06/2015.

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 058/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 542785, que versa sobre reclamação de cobrança indevida na fatura de consumo emitido pela CEG, bem como consumo elevado.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento exposto na CI AGENERSA/OUVID n.º 058/2014 - fls. 05/07, o usuário reclamou não ter contratado nenhum tipo de serviço de manutenção que ensejou tais cobranças. A contrário senso, a Concessionária informou que, através de contato com a Empresa GNS, o usuário realizou contrato de prestação de serviços em 03/08/2012.

O usuário acrescentou que, em 14/01/2014, conseguiu cancelar o serviço que ensejou as cobranças em sua conta no valor de R\$ 15,00 (quinze reais). Todavia, aduziu que não obteve resposta com relação a reclamação de consumo elevado.

Posteriormente, através de ofício AGENERSA/SECLEX n.º 139/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 424, de 20/03/2014 - Fls. 08 -, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

¹Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 542785, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 10/12/2013 para tratar de reclamação da Sra. Lúcia Helena Cerqueira sobre cobrança indevida, no valor de R\$ 15, na fatura da CEG em nome do seu esposo, Sr. Geraldo Luiz Ferreira Cerqueira, referente a um Plano de Manutenção supostamente contratado junto à GNS, o qual, segundo a Sra. Lúcia Helena, não foi por ela autorizado."(...)"



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/178/2014
Data	25/04/14 Fls.: 59
Rubrica:	Diogo da Silva Mero
	Assessor Especial
	ID nº 4422664-0

A CAENE, através de ofício², solicitou manifestação da Concessionária CEG no prazo de 3 (três) dias, o que ocorreu através da carta DIJUR-E-837/14, de 29/04/2014.

Na supramencionada carta, a Concessionária CEG apresentou: i) histórico da reclamação do usuário registrada em sua Ouvidoria e ii) ordens de serviço direcionadas para o usuário.

A Câmara de Energia desta AGENERSA, após análise dos autos, se manifestou:

"(...)

Analisando o histórico da ocorrência constante das folhas 05 a 07, temos os seguintes pontos a considerar:

(...)

Com relação a GNS, o problema foi resolvido de acordo com a própria cliente, ao conseguir realizar o cancelamento da taxa.

Esta CAENE encaminhou o Ofício 072/14 (folha 14), solicitando a Concessionária que informasse quais medidas foram adotadas após a cliente reclamar de uma elevação em seu consumo, bem como, que nos fossem encaminhados todos os laudos de quaisquer visita realizada no imóvel.

Em resposta a Concessionária encaminha a DIJUR-E-837/14 (folhas 17 a 28), onde nos é encaminhado somente o histórico da ocorrência e os laudos de visitas de religação por inexistência de escapamento realizada no imóvel.

Diante do exposto, a Concessionária não comprova ter realizado quaisquer medidas para verificação da alteração de consumo reclamado pelo cliente, caracterizando assim risco à segurança da mesma, descumprindo a cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, assim, como descumpriu também, a Cláusula 4ª.

² Ofício CAENE n.º 072/14, de 16/04/2014 - fls. 14

4



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

Processo Público Estadual
Processo nº E-12/003/178/2014
Data 25/12/14 Fls.: 67
Jago da Silveira
Assessor Especial
nº 442884-0

Parágrafo 1º, item 13, do Contrato de Concessão, por não encaminhar e não justificar a esta CAENE, as atitudes adotadas após a reclamação da cliente."

A CEG, em prévias manifestações, reiterou "a informação já prestada pela GNS, onde o plano foi solicitado no dia 3/8/2012 pela senhora Lucia Helena, esposa do titular da conta, e que a mesma ficou ciente do procedimento e da cobrança." Acrescentando o impasse em obter documentos junto a GNS para atender as solicitações desta AGENERSA, a CEG requereu a declaração de inexistência de culpabilidade, uma vez que diligenciou a fim de obter as informações solicitadas.

A Procuradoria, por seu turno, concluiu³:

"(...)

Trata-se de analisar a ocorrência registrada nesta Autarquia sob o n.º 542.785, na qual a usuária reclama, em suma, da inclusão - supostamente - indevida na sua fatura de consumo de gás da CEG de cobrança a título de 'serviço de manutenção' prestado pela Gás Natural Serviços - GNS, empresa privada com que a concessionária de serviço público alega manter 'parceria'.

(...)

Assim sendo, entendemos que a cobrança de serviço prestado por terceiro no bojo da fatura mensal de consumo da CEG deve ser apreciada no âmbito do processo regulatório nº E-12/020.327/2012.

Demais disso, entendeu a CAENE pela violação ao princípio da segurança, forte no argumento de que a concessionária não adotou qualquer providência diante da alegação de aumento da fatura de consumo do usuário.

Nesse ponto, ousamos divergir em parte da CAENE, eis que entendemos que a ausência de providências por parte da CEG, em

³ Fls. 41/47.

f



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

Comissão Público Estado RJ

Processo nº E-12/003/178 1. 10.14

25.10.2014 Fls.: 67

Assessor Especial
Tiago da Silva Marre
ID nº 4422804-0

que pese reprovável, não significa violação ao princípio da segurança.

Isso porque tal constatação pressupõe a certeza quanto a existência de vazamento nas instalações referentes ao imóvel do usuário, informação que, ao que nos parece, não consta nos autos.

(...)

Sem prejuízo à isso, entendemos que a inércia da concessionária diante de uma reclamação caracteriza falha na prestação de serviço concedido, violando, por consequência, o disposto na Cláusula Primeira, §3º do contrato de concessão.

Diante do exposto, entendemos que a inércia da concessionária é fato punível com base no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa CODIR n.º 001, de 04/09/2014."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 120/2015⁴, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez sustentando:

"(...)

Em recente análise, a Câmara Técnica de Energia - CAENE, da AGENERSA, entende que a CEG incorreu em descumprimento à Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, com base na premissa de que a variação de consumo relatada pelo cliente seria referente a um vazamento de gás e a CEG teria permanecido inerte.

Ocorre que a CEG identificou que não havia erro no registro de consumo, ou mesmo que tenha ocorrido a emissão de fatura de valor exorbitante ou dispar da média de consumo de gás do imóvel, o que permitiu inferir que não havia qualquer problema com as instalações de gás do imóvel.

⁴ Fls. 49.



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

Processo Público Estadual
nº E-12.003.178/2014
05/02/14 Fis.: GG
Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 44226519

Sendo assim, filiamo-nos ao entendimento da Procuradoria às fls. 46, no sentido de divergir do parecer da CAENE no que tange à presunção por parte dessa Câmara a respeito da incidência de vazamento nas instalações do imóvel do usuário, o que implicaria em desrespeito ao princípio da segurança disposto na Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, posto que inexistente nos autos alguma comprovação que consubstancie tal alegação.

Certo ainda que, mesmo que assim pudesse a CAENE presumir, a promoção de uma sanção punitiva nunca poderá vir consubstanciada em meras suposições, desacompanhadas de provas e das competentes diligências fiscalizatórias.

Todavia, no que atine ao posicionamento da Procuradoria a respeito de uma suposta inércia no comportamento da Concessionária, tal entendimento não merece prosperar, posto que a CEG diligentemente verificou o consumo da cliente, não restando concretizada qualquer suspeita de escapamento de gás nas instalações do imóvel. A realização das diligências por parte da CEG encontram-se comprovadas às fls. 17-28 dos autos.

Portanto, ao restar claro que a Concessionária CEG adotou o proceder cabível para do devido tratamento do caso, esta pugna pelo provimento declaratório de inexistência de descumprimento ao Contrato de Concessão, bem como, pede o arquivamento do presente processo e encerramento do feito. (...)"

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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/178/2014
Data	25/02/14
Fls.:	63/1
Rubrica:	[Assinatura]
	Assessor Especial ID nº 4422804-0

Processo nº. : E-12/003.178/2014.
Data de autuação: 25/02/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 542785.
Sessão Regulatória: 19/06/2015.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 542785, onde o usuário apresenta **reclamação sobre alteração elevada do consumo** verificado nos meses de janeiro e fevereiro de 2014 e **cobrança de serviço de assistência técnica pela GNS na sua fatura** de consumo de gás.

Conforme se depreende dos autos, em especial a CI AGENERSA/OUVID n.º 058/2014, o usuário alegou não ter realizado nenhuma espécie de contratação que ensejasse cobranças do valor de R\$ 15,00 (quinze reais) nas suas faturas. Afirmou, ainda, que realizou contato com a CEG por conta dos valores elevados nas faturas de janeiro e fevereiro de 2014, mas não obteve resposta. (Protocolo de atendimento n.º 2486993616).

A Concessionária, quando instada a se manifestar pela CAENE, trouxe aos autos cópia do histórico da reclamação registrada em seu canal de ouvidoria e ordens e de serviço destinadas ao usuário.

Após análise detalhada dos autos, a CAENE concluiu pelo descumprimento da cláusula 1ª, Parágrafo 3º e Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, item 13, do Contrato de Concessão.

A Procuradoria desta AGENERSA, divergindo parcialmente do entendimento exarado pela CAENE, entendeu pela necessidade de aplicação de penalidade, com base no artigo 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR n.º 001/2007¹ por verificação de conduta de inércia da Concessionária.

¹Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

(...)

IV - deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços.(...)"



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/178/2014

Data 25/02/14 Fls.: 64

Rubrica:

Tiago da Silva Mariz
Assessor Especial
ID nº 4422964-0

A CEG, às fls. 55/56, anuiu ao parecer da Procuradoria somente para discordar da manifestação técnica da CAENE. Ao final, requereu a declaração, por este Conselho Diretor, de inexistência de descumprimento contratual.

Assim, notório que a reclamação contida nos autos abarca duas situações: A primeira foi a cobrança de R\$ 15,00 (quinze reais), na fatura de consumo de gás do usuário, relacionada a prestação de assistência técnica - supostamente - contratada com a GNS e a segunda relaciona-se com a alteração de consumo de gás nos meses de janeiro e fevereiro de 2014, que poderia evidenciar vazamento de gás na tubulação do consumidor.

Em relação a cobrança de R\$ 15,00 (quinze reais) na fatura de consumo de gás, envolvendo prestação de serviço de assistência da GNS, verifico que não há prova nos autos de que o usuário buscou diretamente a CEG e foi redirecionado à GNS, uma vez que o próprio usuário afirmou desconhecer a solicitação de qualquer de serviço de assistência.

Por outro lado, resta explicitado pela CEG, às fls.06, que ocorreu a contratação da prestação de serviço diretamente com a GNS em 03/08/2012.

Nessa linha de raciocínio, não existe, nos autos, materialidade para aplicar penalidade com base nas argumentações trazidas quando do julgamento, por este Conselho Diretor, do processo E-12/020.327/2012, o que significa dizer que não se pode afirmar que o usuário buscou ou não o serviço de assistência. É ainda, se buscou, o fez por intermédio da CEG ou diretamente a GNS.

Conseqüentemente, deixo de aplicar as hipóteses aventadas naqueles autos pela Procuradoria, quais sejam:

"(...)

Primeira hipótese - '...o usuário busca a Concessionária CEG para realização de serviços previstos no Contrato de Concessão como obrigatórios e é encaminhado a terceiro. Importante lembrar que, por tratar-se de serviços obrigatórios, a Concessionária detém o monopólio no Estado e não pode repassá-lo à terceiros, ainda que empresa do mesmo grupo econômico.'

Segunda hipótese - '...o usuário busca serviços opcionais junto a CEG, e esta, novamente, indica terceiro para a realização dos serviços. Nesse sentido, por



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº E-12/003/178/2014	
Data 25/02/14	Fls.: 65
Rubrica:	
Assessor Especial	
ID nº 4422864-0	

tratar-se de serviços opcionais, estes são condicionados a aceitação pelo usuário e podem ser realizados por outros prestadores presentes no mercado.'

Terceira hipótese - '...o usuário busca a prestação dos serviços, estabelecidos pelo Contrato de Concessão como opcionais, diretamente as empresas existentes no mercado (...).'" (Grifei)

Entretanto, deve ser levado em conta que a Concessionária, em que pese sustentar a contratação direta do usuário junto a GNS, não fez nenhuma prova da autorização de descontos nas faturas, que, diga-se, deveria possuir.

Não é crível que a CEG realize descontos nas faturas do usuário sem possuir prova da contratação do serviço, quer seja através de cópia de documento assinado, quer ser por gravação de áudio autorizando, razão pela qual entendo que a Concessionária carece de aplicação de penalidade.

No que se refere a alegação de consumo elevado, pelo usuário, a Concessionária afirmou que não identificou erro no registro do consumo, todavia não fez prova de vistoria nas instalações e medidor do usuário.

Assim, filio-me ao parecer da Procuradoria para entender que a eventual inércia não ensejou, diretamente, violação ao princípio da segurança, mas descumprimento do estabelecido no Art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR n.º 001/2007.

É notório nos autos que CEG quando acionada pelo usuário, não prestou o serviço, até porque se assim fizesse, haveria prova nos autos. Por conta desta inércia é que entendo pela aplicação de penalidade.

Deste modo, após análise dos autos e levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula Quarta, caput e §1º, item 4 do Contrato de Concessão, tendo em vista e realização de acréscimos na conta de consumo do usuário sem nenhuma prova de que ocorreu a contratação do serviço de assistência ou ainda autorização para realização dos acréscimos, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/178/2014
Data	25/08/14 Fls.: 66
Rubrica:	Luís da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422804-0

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, pelo descumprimento Art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR n.º 001/2007, tendo em vista o não atendimento da reclamação do usuário no que tange as cobranças exorbitantes dos meses de janeiro e fevereiro de 2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

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

Serviços Público Estadual
 Processo n.º E-12/003.178/2014
 Data 25/06/14 Fls.: 67
 Rubrica: [Assinatura] Inago da Silva M...
 Assessor Especial

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2567

DE 19 DE JUNHO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – Ocorrência n.º 542785.

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-12/003.178/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula Quarta, caput e §1º, item 4 do Contrato de Concessão, tendo em vista e realização de acréscimos na conta de consumo do usuário sem nenhuma prova de que ocorreu a contratação do serviço de assistência ou ainda autorização para realização dos acréscimos, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, pelo descumprimento Art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR n.º 001/2007, tendo em vista o não atendimento da reclamação do usuário no que tange as cobranças exorbitantes dos meses de janeiro e fevereiro de 2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 4º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2015.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
 Conselheiro-Presidente-Relator
 ID 44089767

[Assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
 Conselheiro
 ID 44082940

[Assinatura]
Silvio Carlos Santos Ferreira
 Conselheiro
 ID 39234738

[Assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
 Conselheiro
 ID 44299605

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
 Conselheiro
 ID 43568076