



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.416/2013
Data 20/06/13 Fls.: 35
Rubrica:

Processo nº. : E-12/003.416/2013.
Data de autuação: 20/06/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 538670 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória: 28/11/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 065/2013, de 12 de junho de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 538670, relatando cobrança indevida, no valor de R\$ 15,00, na fatura da CEG do Sr. Marcio Garcia de Souza, referente à renovação automática do Plano de Assistência a Gás da GNS.

O cliente relatou que vinha solicitando, sem sucesso, o cancelamento do débito, já que não autorizou a renovação do plano contratado junto à GNS, que teve duração de 1 ano e já terminou.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 274, de 26 de junho de 2013, a Concessionária CEG fora comunicada acerca da autuação do presente processo, resguardando-se o devido processo legal e seus consectários, tais quais, o contraditório e a ampla defesa.

No dia 04 de julho de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 372, o presente feito fora distribuído a minha Relatoria.

Através da DIJUR-E-1.503/2013, a Concessionária respondeu Ofício CAENE n.º 127/13, aduzindo:

"(...)

Contudo, é mister esclarecer que a CEG não comercializa serviços de Assistência, todavia, foi verificado que a contratação de serviço acima referido teria sido efetuada pelo cliente de forma particular com a empresa Gas Natural Serviços S/A (GNS), sendo esta uma empresa privada e independente.

Importa ressaltar que existe uma relação comercial entre o cliente e a GNS e uma relação econômica entre CEG e GNS, posto que o cliente contrata o serviço da GNS, que, por sua vez, cede os créditos à Concessionária.

Contudo, sempre que é encaminhada à CEG reclamação acerca de atividade executada pela GNS, a equipe de tratamento de demandas dos clientes CEG



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.416/2013
Data 20/06/13 Fls.: 36
Rubrica: Cef.

realiza a intermediação visando atender à solicitação desta Agência quanto aos interesses dos usuários de gás canalizado, como também, a ordeira operação dos aparatos que propiciam o contínuo consumo do serviço prestado por esta Concessionária.

É importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado.

Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente.

No entanto, desde já ressaltamos, que podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa.

Feitos tais esclarecimentos, informamos que, de acordo com as informações prestadas pela GNS, o cliente teve sua reclamação analisada e atendida, sendo devidamente informado por correio eletrônico que a fatura com o valor de R\$ 15,00 pelo Serviço GNS foi cancelada e, posteriormente, a CEG gerou nova fatura, no valor de R\$ 27,35, apenas pelo consumo de gás canalizado, com vencimento para o dia 16/06.

Acrescente-se que a fatura foi tempestivamente enviada pelos Correios, estando, inclusive disponível para consulta e impressão de 2ª via em nosso site.

Dessa maneira, evidente que tratam-se de duas relações distintas: a relação comercial entre o cliente e a empresa particular, GNS, e a relação financeira entre Concessionária e GNS, não podendo a Agência adentrar no mérito de uma atividade que não é regulada.

Conclui-se, portanto, diante dos esclarecimentos prestados, que deverá o presente processo administrativo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer sanção à Concessionária.

(...)"



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003.416/2013
Data 20/06/2013 às 13:37
Rubrica: Cef.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 17/18, e, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu:

"(...)

Conforme podemos ver o questionamento e solicitação do cliente foi atendido pela Concessionária porém, há que se verificar que não pode a Concessionária vincular o pagamento do serviço de distribuição de gás canalizado a cobrança de serviço realizado por um (sic) terceirizada a quem a Concessionária presta serviço de cobrança na sua conta. Nosso entendimento é tal vinculação impossibilita ao cliente o pagamento do serviço contratado de fornecimento de gás canalizado, cabendo a Concessionária permitir que o serviço seja pago independente da cobrança do serviço de terceiros.

Assim nosso parecer é no sentido que a Concessionária permita ao cliente o pagamento do valor da fatura do serviço público concedido de distribuição de gás canalizado independente do serviço de cobrança prestado a GNS ou a qualquer outra empresa que a Concessionária venha permitir a cobrança na sua fatura mensal.

Outrossim, entendemos que como a cliente solicitou a emissão de uma 2ª via de conta em 18/04 e somente foi realizado em 06/06/2013, que o prazo do CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO - CEG - ANEXO II REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZO DE ATENDIMENTO 13. Prazo de Atendimento aos Usuários - A. Serviços Obrigatórios - entrega de 2ª via de conta, prazo de 24 horas, não foi cumprido.

É nosso parecer." (grifos no original)

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 21/23, nos seguintes termos:

"(...)

Verificamos que, conforme pronunciamentos da Ouvidoria e da CAENE, Órgãos Técnicos da Agência Reguladora, houve por parte da Concessionária CEG,



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003.416/2013
Data 20/06/13 Pág. 38
Rubrica: Cuj

descumprimento ao Contrato de Concessão no que concerne à Parte 2 - serviços aos Usuários/Prazos de atendimento - Item 13-A, serviços obrigatórios. Entrega de 2ª via de conta, 24 horas.

Mas o parecer da CAENE não se limitou à transgressão da Delegatária ao instrumento concessivo no que tange ao prazo de entrega da 2ª via de conta, fato comprovado. O Órgão Técnico, foi além ao tocar num ponto que há muito vem sendo aqui debatido - A colocação na conta do usuário do valor dos serviços prestados por terceiros, no caso pela empresa GNS-, o que impossibilita ao cliente o pagamento somente do gás utilizado.

Embora haja processo específico para tratar da relação entre a empresa GNS e a Concessionária CEG quanto às implicações na concessão, vemos com bons olhos tal observação por parte da CAENE, que evidentemente submeter-se-á ao crivo do Conselho Diretor.

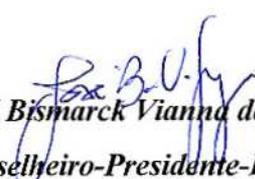
Portanto, em razão do exposto, sugerimos aplicação de penalidade à Concessionária CEG, por infringência ao instrumento concessivo conforme comprova a documentação presente nos autos, e ainda, que seja apreciada a sugestão da CAENE conforme acima referenciado.

N. termos,

É o parecer,"

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 178/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, através da DIJUR-E-2102/13, repisou os argumentos já aduzidos ao longo do processo e pugnou pelo arquivamento do feito.

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003.416/2013
Data 20/06/13 Fls.: 39
Rubrica: Cely

Processo nº. : E-12/003.416/2013.
Data de autuação: 20/06/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 538670 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória: 28/11/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 065/2013, de 12 de junho de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 538670, relatando cobrança indevida, no valor de R\$ 15,00 (quinze reais) sucessivos, na fatura da CEG do Sr. Marcio Garcia de Souza, referente à renovação automática do Plano de Assistência a Gás da GNS.

O cliente relatou que vinha solicitando, sem sucesso, o cancelamento do débito, já que não autorizou a renovação do plano contratado junto à GNS, que teve duração de 1 ano e já havia expirado.

Através da DIJUR-E-1.503/2013, a Concessionária limitou-se a afastar sua responsabilidade, com base em ilegitimidade passiva, eis que, no seu ponto de vista, caso houvesse infração, a culpabilidade seria da GNS, a qual a Delegatária não teria ingerência.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 17/18, e, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu pelo descumprimento contratual, no que tange à vinculação do pagamento da conta de gás a cobrança de serviço realizado por terceirizada.

Não obstante, ainda apontou o descumprimento do prazo de 24 (vinte e quatro) horas para envio da 2ª via da conta, violando *"ANEXO II REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS - PRAZO DE ATENDIMENTO, Prazo de Atendimento aos Usuários - A. Serviços Obrigatórios - entrega de 2ª via de conta, prazo de 24 horas, não cumprido"*.

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou às fls. 21/23, ratificando entendimento da Câmara de Energia, no que tange a violação ao instrumento concessivo.

A ocorrência não ostenta maiores complexidades, apta a regular apreciação desta AGENERSA. Com efeito, verifica-se o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG no caso em apreço.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003-416/2013
Data 20/06/13 Fls.: 40
Rubrica: *CV*

Em primeiro lugar, destaco que, tanto no início do presente regulatório, quanto em razões finais, a Delegatária não apresentou um único meio de prova, a fim de amparar sua pretensão defensiva, o que é lamentável, pois, caso o fizesse, este Conselho Diretor disporia de elementos para cada vez mais buscar a melhor apreciação do feito.

A regra processual em nosso ordenamento vaticina a distribuição do ônus da prova, cabendo o ônus para a parte que alega. Porém, o lastro probatório somente aponta para o cometimento de transgressão contratual, não elidido pela CEG.

Mais uma vez reitero que a Concessionária poderia ter produzido justamente a prova a qual alega, entretanto ficou-se inerte e, ao apreciar o feito, há um conjunto probante apontando a violação do Contrato de Concessão.

A Delegatária sustentou ausência de responsabilidade, ante a ilegitimidade passiva, pois, a seu turno, foi a GNS a contratada pelo usuário, e não, a CEG, reiterando que não há ingerência desta nas atividades daquela.

Considero frágil este argumento utilizado pela Concessionária, pois não há como negar que ambas as empresas suso mencionadas estão umbilicalmente ligadas, entendimento este que o Conselho Diretor vem sufragando de forma unânime.

No que tange ao débito indicado na conta do usuário, salta aos olhos a falha cometida, não amparada por qualquer cláusula excludente de responsabilidade pela Concessionária CEG.

Não houve comprovação de pedido realizado pelo cliente para que fosse renovado o plano junto a GNS, bem como não há o porquê de se ter renovado o plano da GNS sem a anuência do usuário.

Outrossim, a demora em emitir a 2ª via para o consumidor resta totalmente injustificada, eis que ultrapassou o passo de 24 (vinte e quatro) horas, estipulado no Contrato de Concessão, somente resolvido após dois meses e com a submissão do feito a AGENERSA.

Desta forma, detectada a cobrança indevida da Delegatária e a demora em emitir a 2ª via da conta, não amparada por qualquer causa excludente de responsabilidade, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à CEG.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.416/2013
Data 20/06/13 Fls.: 41
Rubrica: CV

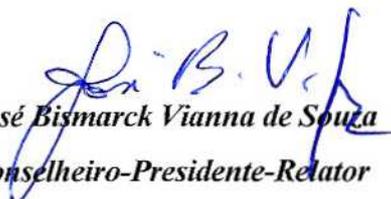
Não se deve descurar que o erro já não mais persiste, a ponto de se ter uma severa aplicação da penalidade de multa, mas não pode ser relevado. Assim, a aplicação da penalidade em percentual mínimo, no que vem praticando esta AGENERSA, atenderá o cumprimento da fiscalização inerente a mesma.

Por fim, não há que se falar em emissão de 2ª via, eis que, de acordo com o próprio usuário, a conta já fora emitida.

Deste modo, considerando a cobrança indevida e a demora na emissão da 2ª via, da conta do Sr. Marcio Garcia de Souza, bem como o exposto acima, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela cobrança indevida e demora na emissão da 2ª via da conta, verificada na ocorrência 538670, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.
- Encaminhar cópia do presente regulatório ao processo E-12/020.327/2012, o qual trata da relação CEG - GNS.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



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-12/003.416/2013
Data 20/06/13 Fls.: 42
Rubrica: CW

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1857

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.

OCORRÊNCIA Nº 538670 -
CONCESSIONÁRIA CEG.

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 nº E-12/003.416/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

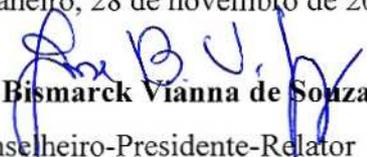
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela cobrança indevida e demora na emissão da 2ª via da conta, verificada na ocorrência 538670, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

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

Art. 3º - Encaminhar cópia do presente regulatório ao processo E-12/020.327/2012, o qual trata da relação CEG - GNS.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

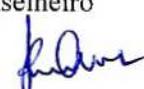
Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro