



Processo nº:	E-12/003.454/2013
Autuação:	15/07/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Serviço prestado pela GNS/Cobrança Indevida.
Sessão Regulatória:	28 de novembro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ para apurar a Ocorrência nº 538994, distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR Nº 382.

No relato da Ouvidoria, constata-se que a reclamação da Usuária, em 14/06/2013, se refere à *"cobrança indevida referente a um pressurizador adquirido junto à GNS.*

Segundo a cliente, a GNS lhe vendeu um aquecedor errado, próprio para Gás Natural, quando em sua residência ela utiliza GLP."

A GNS efetuou a troca do aparelho, sem fornecer nota fiscal, com isso, não pôde solicitar assistência técnica quando o aparelho apresentou novo defeito, que, de acordo com a CEG, *"o problema era falta de pressão da água, com necessidade de instalação de um pressurizador"*, adquirido pela Usuária, que não concorda com a cobrança pelo mesmo, *"pois sofreu vários problemas com seu aquecedor em decorrência de diversos erros da empresa."*

Ainda de acordo com a Ouvidoria, *"a CEG, em nome da GNS"* informa que no dia 19/02 *"o técnico esteve no local para a venda de um novo equipamento, quando foi passado também o orçamento para remanejamento de ponto. Nesta data, foi*

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 344; CI AGENERSA/OUVID Nº 074.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

acordado com a cliente que seria feito gratuitamente o serviço de troca de vidro, fixação de chaminé com abraçadeira, alvenaria do furo da chaminé e a instalação do pressurizador", e, em 04/06/2013 informou "que a cliente ficaria isenta do valor cobrado da instalação do pressurizador", mas não da cobrança do equipamento.

O relato da Usuária descreve que "entregaram o equipamento de gás natural, mas no meu prédio só existia GLP. Fizeram a troca do equipamento depois de muitas visitas de técnicos. Ao entregar o equipamento, não entregaram nota fiscal. 10 meses depois, o equipamento apresentou problemas. Eu, sem a nota, liguei novamente para a Gás Natural, recebi visitas de técnicos e da AGENERSA, notaram que o equipamento, para funcionar, tinha que ter o pressurizador."

A CEG, em resposta à SNS da Ouvidoria, esclarece que "realmente ocorreu uma falha do técnico no ato da venda, de não ter constatado a necessidade de um pressurizador, e, devido a esse erro, a instalação do mesmo ocorreu gratuitamente."

Para instrução, os autos foram encaminhados à CAENE, que através do Ofício 128/13, solicitou à Concessionária histórico da ocorrência, que, em resposta², reiterou as informações prestadas à Ouvidoria.

Às fls. 24, a CAENE relata que entrou em contato telefônico com a cliente, "que nos informou que adquiriu seu aquecedor em um 'Stand' que a CEG montou em seu prédio para a venda de aquecedores e em momento algum entrou em contato com qualquer empresa privada para efetuar a compra do mesmo."

E, em seu Parecer, a CAENE afirma que "a responsabilidade pelo erro cometido na venda do aquecedor, bem como os demais erros referentes a instalação do mesmo são de responsabilidade da CEG, descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão."

² DIJUR-E-1446/13.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Instada a apresentar considerações³, " a CEG esclareceu que a GNS é uma empresa privada e independente, e sempre que nos é encaminhada pela Agenersa, reclamação referente a uma atividade executada por esta empresa, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Sendo importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. E que, 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."

Sustentando a ausência de descumprimento contratual, a CEG argumenta que "não se identifica nos autos do presente Processo Regulatório, elementos de que tenha a CEG descumprido o instrumento Concessivo. Isso porque, além da Ceg não comercializar equipamentos, a própria empresa GNS reconheceu seu erro na prestação inadequada do serviço por ela realizado.

Assim, de acordo com o que consta nos autos, a CEG entende que não há como imputar à Concessionária qualquer sanção por descumprimento contratual. E requer que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, por exaurimento de sua finalidade."

A Procuradoria (fls.42/45) sugere aplicação de penalidade à Concessionária, referendando o descumprimento contratual apurado pela CAENE, reafirmando o entendimento "de que a AGENERSA não regula empresa particular.No documento em análise, há intenção em demonstrar a isenção das atividades da empresa GNS com relação à Concessionária CEG, fato que absolutamente não concordamos, fazendo-nos crer, com propriedade, que a GNS não seja uma empresa independente da CEG, embora, no presente caso, a negociação se deu diretamente com a Concessionária CEG.

A Concessionária CEG é responsável pelos serviços prestados pela GNS e dessa forma responde por eventuais falhas, que na sua consecução submetem-se à

³ OFÍCIO/AGENERSA/RB nº 146/2013.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

fiscalização da AGENERSA, podendo os usuários/clientes reclamarem quando aos serviços oferecidos.

(...)

Sobreleva trazer à baila que a Concessionária CEG assume inteira responsabilidade pelo atos de seus empregados, prepostos ou até empresas que prestam serviços de sua competência, como é o caso da empresa Gás Natural Serviços S/A (GNS). Cláusula quarta § 1º, item 5, do Contrato de Concessão.

Uma coisa é tratar da regulação/fiscalização da GNS, enquanto empresa particular, o que não se admite, outra, é tratar da GNS/Concessionária CEG enquanto atuam juntas, e aí sim, a responsabilidade, verificada pelo Contrato de Concessão, passa a ser da Concessionária CEG.

A responsabilização pela infringência ao Contrato de Concessão, mostra-se clara, quando nos deparamos com as manifestações da Ouvidoria/CAENE, órgãos técnicos da AGENERSA, tratando-se pois de responsabilidade administrativa com descumprimento ao Contrato de Concessão.

(...)

Vê-se que as tratativas de negociação ocorreram diretamente com a Concessionária CEG.

A alegação da Concessionária de que a GNS presta serviços não regulados deixa de existir diante da previsão de tais serviços do Anexo II, Parte 2, item 13, alínea B, do Contrato de Concessão, em especial quanto aos serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais no prazo de 48 horas.

Tais serviços também encontram-se previstos no Contrato de Concessão, letra B, Parte 2, Anexo II, dentre os Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), motivo pelo qual a concessionária deve oferecê-lo, pois a opção prevista dirige-se ao usuário.

(...)

Em vista do exposto, conclui-se que a Concessionária CEG descumpriu o instrumento concessivo, na cláusula elencada na manifestação da CAENE, acima referenciada, além do estabelecido no Anexo II, Parte 2, item 13, alínea B, do referido Contrato de Concessão."



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Processo nº E-12/003:454/2013
Data 15/07/2013 Fls.: 61
Rubrica: RB

Instada a se manifestar em razões finais⁴, a Concessionária afirma "*que não há razão para novamente apresentar manifestação no tocante ao mérito deste processo, a Concessionária faz uso da presente a fim de reiterar suas razões finais de defesa já transpostas aos autos.*"

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

⁴ OFÍCIOS/AGENERSA/RB 146/2013; 154/2013.



Processo nº:	E-12/003.454/2013
Autuação:	15/07/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Serviço prestado pela GNS/Cobrança Indevida.
Sessão Regulatória:	28 de novembro de 2013

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar a Ocorrência nº 538994.

De acordo com a instrução realizada pela Ouvidoria, a Usuária adquiriu um aquecedor junto à GNS, e após apresentar diversos problemas, foi constatado que seu aparelho era próprio para Gás Natural, não adequado para sua residência, que é abastecida com GLP.

Tendo em vista que o defeito no aquecedor persistiu, entrou em contato com a CEG, que constatou a necessidade de instalação de um pressurizador, que foi adquirido pela Cliente junto à GNS.

Em prosseguimento à instrução, a CAENE (fls.24) relata que entrou em contato telefônico com a cliente, *"que nos informou que adquiriu seu aquecedor em um 'Stand' que a CEG montou em seu prédio para a venda de aquecedores e em momento algum entrou em contato com qualquer empresa privada para efetuar a compra do mesmo."*

Afirma, ainda, que *"a responsabilidade pelo erro cometido na venda do aquecedor, bem como os demais erros referentes a instalação do mesmo são de*



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.454 / 2013
Data 15 / 07 / 2013 fls.: 63
Rubrica ORB

responsabilidade da CEG, descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão."

A Concessionária rechaça ter ocorrido descumprimento contratual, alegando que não comercializa equipamentos.

A Procuradoria, em seu Parecer de fls. 42/45, opina pela aplicação de penalidade à CEG, ressaltando que a apuração quanto à natureza da relação entre GNS e CEG *"tem processo específico, com o fim de dirimir as dúvidas existentes quanto às responsabilidades de cada uma dentro do contexto da regulação. Processo nº. E 12/020.327/2012."*

Quanto à alegação da Delegatária de que é apenas intermediária entre a GNS e o Usuário, a Procuradoria ressalta que *"há intenção em demonstrar a isenção das atividades da empresa GNS com relação à Concessionária CEG, fato que absolutamente não concordamos, fazendo-nos crer, com propriedade, que a GNS não seja uma empresa independente da CEG, embora no presente caso, a negociação se deu diretamente com a Concessionária CEG."*

Com fundamento no dever contratual da CEG em prestar assistência técnica, a Procuradoria aponta o descumprimento contratual, vez que *"a alegação da Concessionária de que a GNS presta serviços não regulados deixa de existir diante da previsão de tais serviços no Anexo II, Parte 2, item 13, alínea B, do Contrato de Concessão, em especial quanto aos serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais no prazo de 48 horas.*

Tais serviços também encontram-se previstos no Contrato de Concessão, letra B, Parte 2, Anexo II, dentre os Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), motivo pelo qual a concessionária deve oferecê-lo, pois a opção prevista dirige-se ao usuário¹."

¹ Grifo original.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio De Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.454 / 2013

Data 15 / 07 / 2013 Fols.: 64

Publicado RB.

Em que pese o entendimento da CAENE e da Procuradoria, apontando o descumprimento contratual da Concessionária, o histórico de ocorrência da Ouvidoria relata que o contato inicial da Usuária foi com a GNS, *in verbis*: "(...) a **GNS**² lhe vendeu um aquecedor errado, próprio para Gás Natural, quando em sua residência ela utiliza GLP".

Sendo assim, necessária é a remessa do processo em voga para análise quando do julgamento do processo de nº E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial existente entre a GNS e a CEG, para apuração de eventual descumprimento contratual.

Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Determinar à Secretaria Executiva o apensamento do presente feito ao processo nº E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial entre a GNS e a CEG, para análise.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

² Grifo nosso.

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO Serviço Público Estadual

ATO DO CONSELHO DIRETOR Processo nº E-12/003-454/2013

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1846 Data 15/07/2013 Fls.: 65

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013 Rubrica RB

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - SERVIÇO PRESTADO PELA GNS/COBRANÇA INDEVIDA.

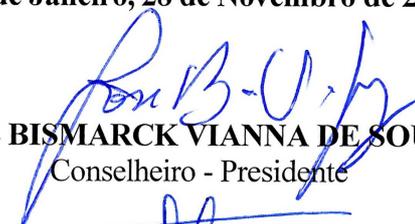
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.454/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Determinar à Secretaria Executiva o apensamento do presente feito ao processo nº E-12/020.327/2012, que trata da relação comercial entre a GNS e a CEG, para análise.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator