



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.458/2012  
Data de autuação: 06/08/2012  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA –  
instalação/remanejamento. Ocorrência 526205  
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2013

RELATÓRIO

O presente Regulatório foi instaurado para apurar reclamação da usuária Naura Amador do Nascimento Azevedo, registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora em 31/10/2011. A usuária, residente em São Gonçalo, informa que solicitou mudança de ponto e o croqui somente foi apresentado após 2 meses. Nessa ocasião, foi marcada visita para a semana seguinte e passada a informação que a taxa de serviço não seria cobrada dentro de um mês, em razão de que a usuária autorizou a execução do serviço.

Entretanto, conforme histórico de atendimento<sup>1</sup>, acrescentou a usuária que o “valor da taxa de serviço veio cobrado na conta. Em contato com a CIA., a atendente perguntou quem passou essa informação, mas cliente não lembra e solicitou a gravação, e informaram que iriam dar resposta até dia 07/11/2011. Cliente não concorda com o procedimento, pois já fez o pagamento dessa taxa e até a data presente o serviço não foi concluído”.

Instada a se manifestar pela Ouvidoria, a Concessionária alega que o serviço foi realizado pela GNS e que “fazemos a intermediação visando tão somente atender a solicitação desta autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. (...) Feitos tais esclarecimentos informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: ‘o serviço solicitado pelo cliente foi realizado em 07/11’.”

<sup>1</sup> Fl. 04



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.458/2012  
Data 06/08/12 Fis.: 46  
Assinatura: [Assinatura]

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

---

A Ouvidoria desta Agência, em 24/08/12, informou à cliente sobre a abertura de Processo Regulatório para cuidar da reclamação aberta por ela.

O Processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete em 22/08/12 e, com vistas à instrução, encaminhado à CAENE, que requereu à Concessionária CEG que se manifestasse. Através da DIJUR-E-1711/2012 a Delegatária limitou-se a encaminhar o histórico de atendimento já constante dos autos.

Em Parecer de folhas 15 e 16 a CAENE informou que “não foi possível avaliar a questão da taxa cobrada pois não recebemos a gravação solicitada.” Acrescentou que o serviço solicitado consta do Anexo II, Parte 2, Item 13-B Serviços Opcionais e que a Concessionária está autorizada a cobrar taxa para a realização do mesmo. Ressaltou que, “tendo em vista que o cliente solicitou a CEG, (...) a mesma deveria realizar o serviço.” Concluiu apontando o descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13-B e da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria<sup>2</sup> da AGENERSA apontou que “no caso em voga verifica-se que a Concessionária indicou a GNS, empresa privada, para a realização do serviço de sua competência (...) por conseguinte houve responsabilidade da Concessionária CEG e, conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão”.

Através da DIJUR-E-2190/12<sup>3</sup> a CEG argumenta que a AGENERSA não possui competência para fiscalizar os serviços prestados pela GNS e expõe os motivos pelos quais, a seu ver, não merecem prosperar os argumentos da CAENE e da Procuradoria desta Autarquia. Alega que “verifica-se dos autos que o cliente presume ter requerido à CEG, uma vez que a cobrança do serviço foi feita na fatura da Concessionária”. Argumenta deveria restar cabalmente provada a

---

<sup>2</sup> Fls. 17/18

<sup>3</sup> Fls. 24/27



06 08 12 97  
E-12/020.458/2012  
Q

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

---

aceitação do cliente e acrescenta que “não identificou em seus sistemas nenhuma solicitação de prestação desse serviço pelo cliente em questão” e que caberia “ao cliente comprovar que teria solicitado a prestação do serviço à CEG e, ainda, que teria havido negativa por parte da mesma”. Apontou que, a seu ver, a apresentação pela Concessionária de provas negativas de solicitação do serviço pela cliente seria considerada “Prova Diabólica”. E conclui requerendo o arquivamento.

Em 03/12/12 foi juntada aos autos a CI OUVID nº 199/2012, informando contato telefônico deste órgão com a cliente. Em 10/10/13 a CAENE relata que em contato com a cliente que reiterou não haver entrado em contato com qualquer empresa particular para a realização dos serviços. Acrescentou que a cliente não enviou mensagem eletrônica em resposta aos nossos contatos.

Em 15/10/13, a Procuradoria juntou aos autos Parecer onde conclui “portanto, de acordo com a documentação dos autos, entendemos ter a Concessionária CEG descumprido o Contrato de Concessão.”

Em razões finais a CEG reiterou seus argumentos.

É o relatório

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**



Processo nº E-12/020.458/2012  
Data CG 10/12/12 Fis.: 48  
Rubrica: [assinatura]

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.458/2012  
Data de autuação: 06/08/2012  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA –  
instalação/remanejamento. Ocorrência 526205  
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2013

VOTO

Com vistas a apurar reclamação da usuária Naura Amador do Nascimento Azevedo, residente em São Gonçalo, registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora em 31/10/2011, foi instaurado o presente Regulatório.

De acordo com a usuária, somente 2 meses após ter feito solicitação de mudança de ponto à Concessionária, esta apresentou o croqui. Nessa ocasião, foi marcada visita para a semana seguinte e também passada a informação de que não seria cobrada taxa de serviço dentro do período de um mês. Por esta razão a usuária autorizou a execução do serviço.

Não obstante as informações prestadas pela Concessionária, conforme histórico de atendimento<sup>1</sup>, acrescentou a usuária que o “valor da taxa de serviço veio cobrado na conta. Em contato com a Cia., a atendente perguntou quem passou essa informação, mas a cliente não lembra e solicitou a gravação, sendo informada que iriam apresentar resposta até dia 07/11/2011. Cliente não concorda com o procedimento, pois já fez o pagamento dessa taxa e até a data presente o serviço não foi concluído”.

Ao ser questionada pela Ouvidoria da AGENERSA, a Concessionária alegou que o serviço foi realizado pela GNS em 07/11/11. Frisou que “fazemos a intermediação visando tão somente atender a solicitação desta autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. (...) Feitos tais

<sup>1</sup> Fl. 04



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.458/2012  
Data 06/09/12 Fls.: 49  
Assinatura: Q

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

esclarecimentos informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: 'o serviço solicitado pelo cliente foi realizado em 07/11'."

A Ouvidoria desta Agência, em 24/08/12, informou à cliente sobre a abertura de Processo Regulatório para cuidar da reclamação aberta por ela.

O Processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete em 22/08/12. Em seguida, com vistas à instrução, encaminhado à CAENE. Esta requereu à Concessionária CEG que se manifestasse o que foi feito através da DIJUR-E-1711/2012, quando a Delegatária limitou-se a encaminhar o histórico de atendimento já constante dos autos. Em vista disso, a Câmara Técnica solicitou à Delegatária que enviasse a gravação do contato feito pela cliente.

Informou a CAENE que "não foi possível avaliar a questão da taxa cobrada pois não recebemos a gravação solicitada." Acrescentou que o serviço solicitado consta do Anexo II, Parte 2, Item 13-B Serviços Opcionais e que a Concessionária está autorizada a cobrar taxa para a realização do mesmo. Ressaltou entretanto que, "tendo em vista que o cliente solicitou a CEG, (...) a mesma deveria realizar o serviço." Concluiu apontando o descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13-B e da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria<sup>2</sup> da AGENERSA, em seu Parecer, apontou que "no caso em voga verifica-se que a Concessionária indicou a GNS, empresa privada, para a realização do serviço de sua competência (...) por conseguinte houve responsabilidade da Concessionária CEG e, conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão".

Em sua defesa, a Concessionária CEG<sup>3</sup> argumentou que a AGENERSA não possui competência para fiscalizar os serviços prestados pela GNS. Apresentou as razões pelas quais, a seu ver, não merecem prosperar os argumentos da CAENE e da Procuradoria desta AGENERSA.

<sup>2</sup> Fls. 17/18

<sup>3</sup> Fls. 24/27



Processo nº E-12/020.458/2012  
Data: 06/08/12  
Pág. 50

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

---

Ressaltou que “verifica-se dos autos que o cliente presume ter requerido à CEG, uma vez que a cobrança do serviço foi feita na fatura da Concessionária”. Alegou que deveria restar cabalmente provada nos autos a aceitação do cliente e acrescenta que “não identificou em seus sistemas nenhuma solicitação de prestação desse serviço pelo cliente em questão”. Aduziu, ainda, que caberia “ao cliente comprovar que teria solicitado a prestação do serviço à CEG e, também, que teria havido negativa por parte da mesma”. Argumentou que, a seu ver, a apresentação pela Concessionária de provas negativas de solicitação do serviço pela cliente seria considerada “Prova Diabólica”. E conclui requerendo o arquivamento.

Em 03/12/12 foi juntada aos autos a CI OUVID n<sup>o</sup> 199/2012, relatando contato telefônico deste órgão com a cliente, quando a Sra. Naura informou que o serviço fora solicitado à CEG em setembro/11, sendo realizado por empresa particular, com cobrança na fatura emitida pela Concessionária. Segundo a Ouvidora, a cliente afirma que seu contato foi somente com a CEG. Em 10/10/13 a CAENE relatou que em contato telefônico com a cliente esta reiterou não haver entrado em contato com qualquer empresa particular para a realização dos serviços. Acrescentou que a cliente não enviou mensagem eletrônica em resposta aos nossos contatos.

Em 15/10/13, a Procuradoria juntou aos autos Parecer onde conclui “portanto, de acordo com a documentação dos autos, entendemos ter a Concessionária CEG descumprido o Contrato de Concessão.”

Em razões finais a CEG reiterou seus argumentos.

Observo que este Conselho Diretor tem reiteradas vezes examinado processos que tratam de ocorrências semelhantes a esta, em que a identidade da Concessionária confunde-se com a da empresa parceira GNS. Entendo que não assiste razão à Delegatária ao afirmar que a cliente presume ter contratado a CEG tendo em vista o serviço ser cobrado na fatura desta. Ora, a cliente afirmou por diversas vezes que desconhece a existência da empresa parceira da CEG, a GNS e, por consequência lógica, não contrataria com uma empresa cuja existência ignora.



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.458/2012  
Data 06/08/12 Fls.: 51  
Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

---

Também não assiste razão à alegação de que se constituiria em Prova Diabólica ter que provar que a Concessionária não foi contratada pela cliente, cabendo “ao cliente comprovar que teria solicitado a prestação do serviço à CEG e, também, que teria havido negativa por parte da mesma”. É cediço que a cliente, em posição de vulnerabilidade em que se encontra, não tem os meios capazes de produção de prova, até porque não lhe foi apresentada a gravação por ela solicitada. Na lição de Thereza Arruda e James Alvim, “*a vulnerabilidade é qualidade intrínseca, (...) e indissolúvel de todos que se colocam na posição de consumidor (...) É incindível do contexto das relações de consumo, não admitindo prova em contrário por não se tratar de mera presunção legal*”<sup>4</sup>.

Ainda nesta seara, nos ensina Sergio Cavalieri Filho que o *onus probandi* pode ser invertido quando “*verossímil a alegação do consumidor e/ou em face de sua hipossuficiência. Verossímil é aquilo que é crível ou aceitável em face de uma realidade fática.*”<sup>5</sup> São inúmeros os processos apreciados nesta agência no que diz respeito a clientes que contatam com a Concessionária para prestação de serviços constantes do Anexo II, parte 2 e posteriormente descobrem que o serviço foi realizado pela GNS. Terminam por encontrar-se em situação onde a CEG busca eximir-se de responsabilidade, apresentando as mesmas alegações feitas no presente. É justamente esta relação entre as empresas CEG e GNS que está sendo examinada no âmbito do Processo Regulatório E-12/020.327/2012, de relatoria do Conselheiro Presidente José Bismarck Vianna de Souza. Desta forma, entendo que as afirmações feitas pela consumidora são críveis.

Outrossim, tendo a Sra. Naura ligado para a CEG, é coerente que creia estar contratando com esta empresa, o que no Direito pátrio é conhecido como Teoria da Aparência. Portanto, certo é que dos autos constam provas suficientes de descumprimento contratual por parte da Concessionária.

---

<sup>4</sup> Thereza Arruda e James Martins Eduardo Alvim, Código do Consumidor comentado, 2. ed., Revista dos Tribunais, 1995, p. 45.

<sup>5</sup> Sérgio Cavalieri Filho, Direitos Básicos do Consumidor, Editora Atlas S.A., 2009, p. 95.



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.458/2012  
Data 06/08/12 Fls.: 52  
Relator: [Assinatura]

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

---

Resta, por conseguinte, concluir com base nos pareceres da CAENE e da Procuradoria da AGENERSA, que houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-B do Contrato de Concessão, Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor) uma vez que a consumidora requisitou à Concessionária CEG a execução do serviço.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º e no Anexo II, Parte 2, item 13 B – Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), do Contrato de Concessão;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Determinar que seja remetida cópia de inteiro teor do presente ao processo E-12/020.327/2012 que trata da análise da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS.

É o voto.

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**



E-12/020-458/2012  
06 08 12 53

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1912  
DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA – INSTALAÇÃO/REMANEJAMENTO.  
OCORRÊNCIA 526205.

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 nº E-12/020.458/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

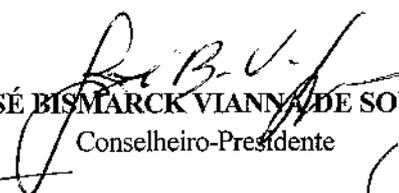
**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º e no Anexo II, Parte 2, item 13 B – Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), do Contrato de Concessão;

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

**Art. 3º** - Determinar que seja remetida cópia de inteiro teor do presente ao processo E-12/020.327/2012 que trata da análise da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS;

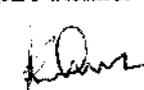
**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

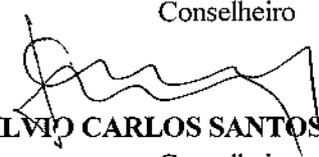
Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013

  
JOSE BISMARCK VIANNA DE SOUZA  
Conselheiro-Presidente

  
LUIGI TROISI  
Conselheiro-Relator

  
MOACYR ALMEIDA FONSECA  
Conselheiro

  
ROOSEVELT BRASIL FONSECA  
Conselheiro

  
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA  
Conselheiro