



Processo nº.: E-12/020.068/2011.
Data de autuação: 28/01/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Reclamação de erro em mudança de titularidade de cliente da CEG.
Sessão Regulatória: 30/04/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi iniciado a partir da CI CAENE nº 012/11, que relatou reclamação de cliente no que tange a erro de mudança de titularidade das contas de cobrança ante prestação de serviço fornecido pela Concessionária CEG, nos seguintes termos:

"Por um erro ao imóvel 605 de propriedade da locatária (Sra. Gilda Joupert), foi colocado na titularidade do Sr. Marcelo e não o imóvel 906, conforme solicitado"

Em 31/01/11, foi informado à CEG, por força do Ofício CAENE nº 014/11, a autuação do presente processo.

Através da correspondência DIJUR-E-179/11, Concessionária se pronunciou, como exposto a seguir:

"Conforme já informado pela cliente, após diversas tentativas de solucionar a questão nos moldes solicitados, o que incluiu uma ampla pesquisa nos sistemas de informática, mas conclusão é de que não é possível retornar a cliente a sua Poliza (número do cliente) original e para refaturá-la corretamente."

Em documento anexado à DIJUR-E-179/11, a Concessionária apresentou carta enviada a Cliente:

"Esclarecemos que as devidas correções foram imediatamente realizadas e o Sr. Marcelo Mesquita de Siqueira Filho já consta como morador do referido imóvel (906) e a situação do apartamento 605 retornou ao status anterior com o nº de cliente CEG 7690929-0."

Com o reparo da situação ocorrida, a Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG amolou as seguintes contas:



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-13/CAB. GER/2011

Data 28/01/2011 Fls.: 124

Rubrica: *[assinatura]*

- Cliente 7492409 - CRAIG THOMAS CASTILLE - conta janeiro/2011 - 12m³ - Vencimento 12/2/2011 - R\$ 42,36;
- Cliente 7690950 - MARCELO MESQUITA DE SIQUEIRA FILHO - conta janeiro/2011 0m³ vencimento 22/1/2011 - R\$ 21,79."

Através de Ofício CAENE nº 014/2011, esta Câmara de Energia se pronunciou afirmando:

"Foi solicitado pela cliente Sra. Gilda Joupert da Silva a mudança de titularidade do apartamento 906, de sua propriedade, para o nome do Sr. Marcelo locador do citado imóvel, através de documentação enviada através da Diretoria Técnica.

Por um erro ao imóvel 605 de propriedade da Locatária (Sra. Gilda Joupert), foi colocado na titularidade do Sr. Marcelo e não o imóvel 906, conforme solicitado.

(...)

Aproveito a oportunidade, para solicitar que seja enviado a essa CAENE, um relato completo e detalhado, da impossibilidade do solicitado pelo cliente, já que na verdade houve um erro de procedimento ao solicitado pela Cliente à CEG, apenas da troca de titularidade do apartamento 906, do citado endereço."

Através do Ofício CAENE nº 018/2011, esta Câmara de Energia se pronunciou novamente renovando as alegações anteriores.

Em consonância ao Ofício supra mencionado, a Concessionária corroborou com as afirmações anteriores através da DIJUR-E-197/11, nos seguintes termos:

"Assim, após ter sido feita a troca de titularidade, foi gerada uma fatura para o cliente que entrou no ponto. Após esta geração a fatura foi anulada, o cliente baixado e contratada novamente a D. Gilda no ponto de fornecimento.

(...)

Faz-se mister registrar que a CEG efetivamente atuou em observância aos deveres anexos à boa-fé objetiva, quais sejam, o de cooperação, proteção e informação, fazendo com que a cliente sofresse o menor incômodo possível pelo



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-12/010.068 / 301
Data 25/01/2011 Fls.: 185
Rubrica:

fato ocorrido que, quando muito, pode ser considerado um mero aborrecimento, já integralmente sanado.

Diante de todas as considerações feitas, ressaltando que a cliente não suportou qualquer prejuízo pelos fatos aqui narrados, e considerando a impossibilidade de atender ao seu pleito por força das questões técnicas que envolvem o assunto, requer a concessionária que seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório por medida de extremo bom senso e justiça."

Em 14/02/2011, os autos foram remetidos pela CAENE à Procuradoria para análise e pronunciamento, o que ocorreu às fls.21/22 com os seguintes fundamentos:

"Diante do exposto, entendemos que a Concessionária não se houve de acordo com o artigo 4º do Contrato de Concessão que tem em um dos seus pressupostos a prestação do serviço adequado.

(...)

Portanto, entendemos que a cliente/consumidora tem o direito de ter sua situação resolvida, pois está amparada pela legislação pertinente ao caso, não cabendo s.m.j., a concessionária determinar o arquivamento do feito sem que seu objeto seja resolvido.

Destarte o problema da cliente ser tachado pela Concessionária como 'um mero aborrecimento' há necessidade da mesma observar o Contrato de Concessão e o Código de Defesa do Consumidor, além da legislação pertinente ao feito."

De acordo com Resolução do Conselho Diretor nº 223/2011, o presente processo foi distribuído a Relatoria do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca.

Em 07/06/2011, às fls.27, o Gerente da Câmara de Energia certificou que recebeu uma ligação da Sra. Gilda Joupert afirmando que a CEG esteve em sua residência.

De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº 249, o presente foi distribuído a minha Relatoria e recebido em meu gabinete no dia 16/08/2011.

Instada a se manifestar, a CAPET pronunciou-se nos seguintes termos:

"Isto não nos parece suficiente, entretanto, para isentar a CEG do erro cometido, pois o teor dos documentos acostados permite inferir que o erro



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-12/020.068/2011

Data 28/07/2011 Fls.: 136

Rubrica: *[assinatura]*

ocorreu, e que foram feitas tentativas de saná-lo. Por outro lado, a solução proposta não apresenta danos à cliente, pois a isenção de pagamento de uma determinada fatura não constitui, nem caracteriza, desvio de conduta da parte quem recebeu o benefício."

De ordem do Conselheiro-Presidente, ora Relator, atendendo a finalidade da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 020/2011, os autos foram remetidos à Conciliação, sendo regularmente notificados a Concessionária, às fls. 34, e a cliente, às fls. 35.

Em 24/11/2011, realizou-se a Reunião de Conciliação, não havendo acordo.

Ato contínuo, os autos foram remetidos à Procuradoria, a qual se manifestou da seguinte forma:

"Considerando o exposto, infiro que houve o descumprimento das normas contratuais no que tange ao dever de eficiência na prestação do serviço público, estando a concessionária passível de aplicação das penalidades previstas no contrato de concessão.

Apesar disto, entendo que deva ser considerado no julgamento do presente regulatório as tentativas por parte da concessionária em minorar os problemas causados a consumidora, mesmo com a impossibilidade técnica de correção do erro."

Em Sessão Regulatória ocorrida em 19/04/2012, mediante Deliberação AGENERSA/CODIR/JB nº 1053, foi aplicada a Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, bem como determinando que a mesma emitisse boleto, para pagamento no prazo de 30 dias, correspondente ao valor de R\$ 42,36 (quarenta e dois reais e trinta e seis centavos), em nome da Sra. Eilda Joupert, apartamento nº 605, sito na Avenida Visconde de Albuquerque nº 517 - Leblon - Rio de Janeiro - RJ.

Às fls. 63/69, a usuária lamentou a ausência de comunicação acerca da realização da Sessão Regulatória, bem como apresentou o boleto emitido pela Concessionária CEG, cumprindo art. 2º da Deliberação AGENERSA CODIR/JB nº 1053.

Neste sentido, mediante DIJUR-E-1142/12, a Concessionária CEG informou o cumprimento do artigo 2º da Deliberação mencionada, propugnando pelo encerramento do processo, ante a perda de objeto.

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CANTU
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-12/020.068/2011

Data 28/01/2011 Fls.: 187

Rubrica:

Considerando a manifestação da usuária, a Procuradoria às fls. 79/80 opinou pela imediata distribuição dos autos a um Relator na Reunião Interna subsequente, evitando violação ao devido processo legal e, ao final, sugeriu a suspensão da Deliberação nº 1053.

De acordo com Resolução do Conselho Diretor nº 310/2012, o presente processo foi distribuído a Relatoria da então Conselheira Darcilia Aparecida da Silva Leite.

Ao receber os autos do presente regulatório, às fls. 84, a Conselheira Relatora do Recurso atribuiu efeito suspensivo ao mesmo, acolhendo o parecer da Procuradoria, respeitando o devido processo legal.

Através dos Ofícios AGENERSA/ASSESS/DL nº 069 e 070, a Concessionária CEG e a usuária, respectivamente, foram informadas que foi atribuído o efeito suspensivo ao Recurso interposto em face da Deliberação nº 1053.

Conforme fls. 92, foi entregue a Concessionária CEG cópia em arquivo eletrônico do presente regulatório.

Às fls. 95, a CAENE informa contato telefônico da usuária, em que a mesma menciona ter recebido correspondência de um cidadão, mencionando que era do Departamento Especial da Agenersa, contudo o telefone da carta era do 0800 da Companhia.

Às fls. 96/99, a Procuradoria reiterou a necessidade de participação do usuário no processo e, de forma precisa, destacou:

"(...)

No caso em questão, percebe-se que houve flagrante prejuízo do direito de defesa, pois a usuária não foi intimada para a apresentar razões finais, fato este que ocorreu também com a concessionária CEG, conforme correspondência de fls. 46/49. Logo, isto impossibilitou que a mesma se utilizasse dos mecanismos processuais pertinentes ao pleito, consequentemente, ferindo os princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, além de violar os preceitos da Lei que rege os atos e processos administrativos no âmbito do Estado do Rio de Janeiro (Lei nº 5.427/2009).

(...)



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-12/020.068/2011
Data 28/07/2011 Fls.: 188
Rubrica: *[assinatura]*

Aprovo o parecer de fls. 96/98, ressaltando que o princípio geral mais importante do processo contemporâneo é o princípio do contraditório, que revela na verdade o princípio político de regência das relações entre o estado e os cidadãos - participação democrática, segundo o qual ninguém deve ser atingido na sua esfera de interesses por um ato de autoridade sem ter tido a oportunidade de influir na elaboração dessa decisão. Encontra-se disciplinado na Constituição da República Federativa do Brasil como uma garantia dos direitos fundamentais (art. 5º, inc. LV), e reiterado pela legislação infra-constitucional, como a Lei nº 5.427/2009.

Registra-se, ainda, que a citada Lei nº 5.427/009, em diversos artigos assevera a importância da participação efetiva do administrado nas diversas fases que informam o processo administrativo, dentre eles, artigos 2º, 3º, 34, 40 e 41."

Conforme fls. 106, foi entregue cópia em arquivo eletrônico do presente processo regulatório a usuária, atendendo sua solicitação às fls. 103, bem como sendo-lhe entregue cópia impressa de inteiro teor do processo, de acordo com fls. 111/112.

Mediante Ofícios AGENERSA/ASSESS/DL nº 119 e 120, a usuária e a Concessionária CEG, respectivamente, foram comunicadas acerca do prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais.

Em suas razões finais às fls. 113/116, a Concessionária CEG discordou da suspensão da Deliberação nº 1053/2012, alegando exclusivamente a ilegitimidade da cliente em que, no máximo, a mesma seria terceira interessada, *in verbis*:

"(...)

Além disso, importa ressaltar que a cliente não figura como parte no processo administrativo em referência, muito embora o processo tenha sido originado por sua reclamação nesta agência Reguladora.

A cliente, no máximo, poderia ser enquadrada como terceira interessada no processo, figurando como partes apenas a CEG e a AGENERSA, na qualidade de representante do Poder Concedente.

Melhor sorte não socorre à cliente, pois não sofreu qualquer prejuízo com a decisão em questão, mas, ao contrário, recebeu o boleto de cobrança da fatura



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 <u>C-12/020.068/2011</u>
Data <u>28/10/2011</u> Fls.: <u>189</u>
Rubrica: <u>[assinatura]</u>

para pagamento, com vencimento prorrogado, sendo justamente solucionada a reclamação que deu azo ao presente processo.

(...)"(grifos no original)

Submetido à Sessão Regulatória do dia 28/11/2012, nos termos do voto da então Conselheira Relatora, restara assentada a violação ao devido processo legal e seus consectários, ampla defesa e contraditório, os quais, *in verbis*:

"(..."

A clareza do dispositivo em baila não empresta margem à dúvida quanto à necessidade de se oportunizar às partes a possibilidade de se manifestarem em razões finais. E se assim não for, estar-se-á, de fato, violando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

(..."

Registre-se ainda que a não apresentação de razões finais no âmbito do presente Recurso não serve de justificativa para validar o cerceamento resultante da não abertura de prazo para igual providência quando da apreciação deste regulatório na Sessão Regulatória de 19/04/2012, eis que trata-se de um direito disponível à parte, não ao órgão deliberativo."

Assim sendo, o Conselho Diretor, mediante Deliberação AGENERSA nº 1355 de 28 de novembro de 2012 decidiu, por autotutela, anular a Deliberação AGENERSA nº 1053 de 19 de abril de 2012.

Às fls. 128/130 e 132/134, a pedido da Sra. Gilda, foi anexado aos autos a carta 'Oficina de Garantia 215/12' emitida pela Concessionária CEG, informando que não existem débitos em nome da mesma e que o problema fora solucionado.

Em 05 de dezembro de 2012, fls. 136v, foi entregue a Concessionária CEG cópia do processo regulatório em arquivo eletrônico.

De acordo com Resolução do Conselho Diretor nº 335/2013, o presente processo foi distribuído a Relatoria do Conselheiro Luigi Eduardo Troisi, a fim de nova instrução processual.

Em derradeiro parecer de fls.141/146, a Procuradoria se manifestou no seguinte sentido:

"(..."

[assinatura]



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/OAG.068/2011

Data 28/01/2011 Fls.: 190

Rubrica: *[assinatura]*

Antes de iniciar a apreciação do mérito do presente processo, insta salientar que malgrado estar intitulada de 'Recurso', a petição protocolizada nesta AGENERSA pela usuária em 28/11/2012 não pode ser recebida como tal, em especial porque o procedimento administrativo foi reaberto com a anulação declarada através da deliberação AGENERSA Nº. 1.355, DE 28/11/2012.

Diante disso, entendo que a distribuição do suposto Recurso ocorrida em 09/01/2013 deve ser cancelada, retornando a relatoria do presente processo ao Conselheiro José Bismarck V. de Souza.

Feitos esses breves comentários, passo à abordagem regulatória.

Não obstante a reabertura de sua fase instrutória, importante frisar que as conclusões outrora alcançadas no bojo do presente processo em muito podem e devem ser aproveitados, eis que o motivo ensejador da anulação da Deliberação AGENERSA nº. 1.053, de 19/04/2012 não as desnatura. Explica-se.

Conforme já mencionado, por ocasião da Sessão Regulatória ocorrida em 19/04/2012 o Conselho-Diretor desta AGENERSA entendeu pela existência de falha na prestação do serviço oferecido pela CEG, sem prejuízo do reconhecimento das tentativas levadas a efeito por esta com o fim de minimizar os aborrecimentos da usuária.

(...)

De fato, alheio às tentativas de minimizar os aborrecimentos da usuária, com o erro na troca de titularidade deixou a concessionária de atender à um dos requisitos norteadores da concessão do serviço público, qual seja, a de sua prestação adequada, ferindo, com isso, o disposto na Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Diante disso, entendo necessária a aplicação de penalidade em face da CEG com fulcro na Cláusula Décima do contrato de concessão, bem assim no inciso IV, do art. 19 da Instrução Normativa CODIR nº. 001, de 04/09/2007, ante a prestação inadequada do serviço.

[assinatura]



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 12/020.068/2011

Data 30/01/2011 Fls.: 191

Rubrica:

Superada a constatação de falha na prestação do serviço concedido, revela-se importante abordar a conduta da concessionária no bojo do presente processo, já que, ao meu ver, tais fatos devem concorrer para a aplicação proporcional da penalidade.

Isso porque a CEG afirmou categoricamente, por diversas vezes e sob supostos fundamentos técnicos que sugeriam a veracidade de sua alegação, que a emissão de 2ª via do mês de janeiro de 2011 em nome da usuária seria providência impossível.

Não é demais lembrar, inclusive, que convencido da impossibilidade de expedição de 2ª via corrigida, decidiu-se, à ocasião da Sessão Regulatória de 19/04/2012, pela emissão de boleto para pagamento do valor referente ao consumo do mês de janeiro de 2011.

Acontece que os novos documentos trazidos aos autos pela usuária comprovam ser possível à concessionária gerar 2ª via de conta de consumo com informações que não estavam contidas na primeira, exatamente como dizia ser impossível.

Ao que me parece esta Autarquia não obteve da concessionária o comportamento que se espera de uma regulada, eis que, repita-se, a CEG afirmou categoricamente, por diversas vezes e sob supostos fundamentos técnicos que sugeriam a veracidade de sua alegação, que a emissão de 2ª via do mês de janeiro de 2011 em nome da usuária seria providência impossível, quando, em verdade, tal providência revela-se de fácil adoção.

Diante do exposto, sugiro, de início, seja cancelada a distribuição do suposto Recurso ao conselheiro Luigi Eduardo Troisi, para, no âmbito regulatório, opinar pela aplicação de penalidade de multa à CEG, com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no inciso IV, do art. 19 da Instrução Normativa CODIR nº. 001, de 04/09/2007, ante a prestação inadequada do serviço; bem assim pela determinação de que a CEG expeça nova conta referente ao consumo do mês de janeiro de 2011 do imóvel situado na av. Visconde Albuquerque, nº. 517, apto. 605, Leblon, Rio de Janeiro, em nome da usuária Gilda Joupert da Silva.



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-12/020.568/2011
Lp 2 38/01/13011 Fis.: 192
Rubrica: *[assinatura]*

É o parecer."

Através dos Ofícios AGENERSA/CODIR/LT nº. 049 e 051/054, respectivamente, enviados a Concessionária CEG e Sra. Gilda, foi oportunizada a apresentação de razões finais às partes.

Às fls. 151, mediante fax enviado pela usuária, a mesma informou não mais ter interesse em apresentar razões finais, aguardando a decisão do processo.

Neste interim, de acordo com decisão firmada na Reunião Interna de 19 de março de 2013, considerando a anulação da Deliberação AGENERSA nº. 1.053, o processo retornou a minha Relatoria.

Assim, aproveitando os atos processuais anteriores ao momento da nulidade, foi novamente concedido prazo as partes para apresentação de razões finais, Ofícios AGENERSA/CODIR/JB nº. 061/062, respectivamente, Concessionária CEG e usuária.

Em suas razões finais de fls. 158/160 (DIJUR-E-391/2013), reiterada às fls. 175 (DIJUR-E-580/2013), a Concessionária CEG sustentou, *in verbis*:

"(...) Causa estranheza a esta CEG sugestão constante do respeitável pronunciamento da Procuradoria que tem por conclusão sugestão de aplicação de penalidade de multa a esta Concessionária.

Tratam-se de casos distintos, em que, primeiro, a esta Delegatária foi solicitado que emitisse 2ª via de fatura de gás em que constasse informações cadastrais da cliente, a Sra. Gilda Joppert da Silva, ao invés dos dados que originalmente continham na fatura original.

No prazo que lhe foi asseverado, a CEG informou que na época assim não era possível proceder. Registra-se que em nenhum momento anterior a esse havia sido trazido à CEG alguma solicitação dessa natureza, motivo pelo qual nunca havia sido vislumbrada a possibilidade de solução.

Restado constatado nos autos a rara infelicidade causada por erro humano, o Conselheiro Relator do Processo, o Ilmo. Sr. Presidente José Bismarck, em Voto expôs que corroborava com as motivadas soluções apresentadas pela CEG para o caso. Todavia, advertiu a mesma Concessionária para que providenciasse solução definitiva para futuros casos como esse. De tal modo



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 C-12/020.068/2011

Data 28/01/2011 Fls.: 193

Rubrica:

que, no interregno da ocorrência de um caso a outro, a CEG repassou tal necessidade para suas equipes técnicas competentes para que fossem vislumbradas possibilidades de resolução mais apropriada no caso da incidência de novo caso dessa ordem.

De outra quadra, já na tratativa da segunda situação, surgiu a necessidade de, novamente com a Sra. Gilda Joppert, emitir-se segunda via de fatura com dados diversos da primeira fatura e, em execução ainda em teste de projeto piloto, foi possível atender a peculiaridade desse novo incidente.

Não há necessidade de se discorrer em muitas linhas o cerne da razão desse processo: não pode a CEG ser penalizada por ter buscado solução para aprimorar seus sistemas e procedimento, como exortada e advertida pelo CODIR para assim atuar.

Ademais, não é possível vislumbrar qualquer motivo que justifique esta CEG não ter concedido à primeira demanda a solução apresentada para a segunda ocorrência assim já fosse possível.

É deveras importante consignar que, não se trata de solução definitiva, posto que a solução adotada depende da peculiaridade de cada caso que se apresente; além de que, como previamente aduzido pela Concessionária, seu sistema não carece de reparos, tendo em vista que se tratam de medidas de segurança e procedimentos fiscais largamente estudados e auditados com vistas a estabelecerem empecilhos que evitam fraudes.

Por todo o exposto, ao crer que restam esclarecidas as informações pertinentes e ao já constar dos autos manifestação da cliente, esta CEG requer o arquivamento deste processo regulatório sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor.

(...)"

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 Público Estadual
Processo nº E-12/coo.068/2011
Data 28/01/2011 fls. 194
Rubrica:

Processo nº.: E-12/020.068/2011.
Data de autuação: 28/01/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Reclamação de erro de mudança de titularidade de cliente da CEG.
Sessão Regulatória: 30/05/2013.

VOTO

O presente foi iniciado a partir de reclamação da cliente, Sra. Gilda Joupert, quanto ao erro no que tange mudança de titularidade das contas de cobrança dos apartamentos de sua propriedade.

A Sra. Gilda Joupert é proprietária dos apartamentos números 605 e 906, residindo no apartamento 605, sito na Avenida Visconde de Albuquerque nº 517 - Leblon - Rio de Janeiro - RJ. O Sr. Marcelo Mesquita de Siqueira Filho é locador do imóvel 906.

Em virtude da locação, a Sra. Gilda solicitou a Concessionária, alteração da titularidade da conta do apartamento nº 906, para o nome do Sr. Marcelo. Entretanto, por equívoco, a CEG trocou os nomes dos titulares: o apartamento nº 605 passou a constar como titular o Sr. Marcelo; e a Sra. Gilda, no apto nº 906, quando o correto seria o contrário.

A Sra. Gilda solicitou a retificação junto a CEG conjuntamente com emissão da fatura do mês de janeiro, pois queria efetuar o pagamento da conta do apartamento em que reside (605).

A CEG não atendeu a solicitação da cliente quanto a emissão da fatura requerida, mas alterou as titularidades.

A cliente fez contato de forma reiterada com o Gerente da Câmara de Energia buscando a solução do problema. Através do Ofício CAENE nº 014/11, o Gerente afirma ter entrado em contato com a Concessionária, sendo informado que o sistema de cadastro de cliente da CEG não aceitava gerar a conta de janeiro do apartamento 605. Aproveitou a oportunidade para propor a anulação das contas de consumo sem necessidade da quitação da mesma.

Nota-se como demonstração de boa-fé por parte da Concessionária, carta enviada em 28/01/2011, às fls. 10, à cliente do apartamento nº 605, informando que as devidas correções foram imediatamente realizadas, e que o Sr. Marcelo Mesquita de Siqueira Filho já consta como titular do imóvel 906.



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 12/200.068/2011

Data 28/01/2011 Fis. 195

Rubrica:

Nesse mesmo documento, informa que situação do apartamento 605 retornou ao *status* anterior com o número de cliente 7690929-0.

Como reparo da situação ocorrida, a Concessionária CEG, de fato, anulou as contas de competência janeiro/2011, nos respectivos valores de R\$ 42,36, para o Cliente 7492409, e R\$ 21,79, para o Cliente 7690950, situação essa que não foi aceita pela cliente. A Sra. Gilda não concordou com essa situação pois deseja pagar o valor de seu consumo (R\$ 42,36).

Em Reunião de Conciliação, realizada em 24/11/2011, a Concessionária propôs a emissão de um documento de cobrança contendo os dados da conta original de forma a possibilitar o pagamento questionado pela usuária. Afirmou, ainda, que o erro foi causado por falha humana, e que o sistema possui dispositivo de segurança que impede a emissão das novas contas.

A proposta não foi aceita pela Sra. Gilda, que justificou sua recusa afirmando a existência de falhas no sistema da Concessionária.

De fato, a Concessionária buscou a solução do problema de forma célere. Entretanto, tal conduta não a exime da responsabilidade pelo descumprimento do artigo 4º do Contrato de Concessão, que tem como um dos seus pressupostos a prestação do serviço adequado.

Ressalto que, corroboro com as motivadas soluções apresentadas pela Concessionária como demonstra o teor dos documentos acostados aos autos. Por outro lado, constato a existência de falhas no sistema da CEG, devendo esta Delegatária buscar a solução para o problema.

Apenas por amor ao debate, o Código Civil de 2002, conforme inteligência emanada do art. 320, afirma, como segue *in verbis*:

" Art. 320. A quitação, que sempre poderá ser dada por instrumento particular, designará o valor e a espécie da dívida quitada, o nome do devedor, ou quem por este pagou, o tempo e o lugar do pagamento, com a assinatura do credor, ou do seu representante."

Assim, compreende-se que a emissão de um documento válido para pagamento - tendo em vista requisitos delimitados pelo Código Civil vigente - é suficiente para ajustar o interesse da cliente em ter seus débitos regularmente quitados.



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-14/030-0681/2011

Data 24/01/2011 Fls. 176

Rubrica: *[assinatura]*

Por oportuno, pontuo que já ocorreu a emissão do boleto, conforme efetuado pela CEG e recebido pela usuária, de acordo com fls. 65/69.

Nesse diapasão, pondero, para o julgamento do presente regulatório, as tentativas por parte da Concessionária em minorar os problemas da consumidora, não isentando-a do descumprimento do Contrato de Concessão, e, por isso, utilizo-me do princípio da razoabilidade para julgar a conduta da Concessionária e sugerir ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Quarta, do instrumento concessivo, combinado com artigo 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É como voto.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Relator-Presidente



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-12/020.068/2011

Data 28/01/2011 PIS. 197

Rubrica: *[assinatura]*

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1532

DE 30 DE ABRIL DE 2013.

**Concessionária CEG - Reclamação de erro de
mudança de titularidade de cliente da 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-12/020.068/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Quarta, do instrumento concessivo, combinado com artigo 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro