



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-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 - 135
Rubrica *Phy* ID: 4414789-9

Processo nº:	E-12/003/615/2014
Autuação:	24/11/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA 1582014 CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	20 de Outubro de 2016.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 212, por meio da qual a Ouvidoria da AGENERSA solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 1582014, registrada (...) e enviada à Concessionária em 24/10/2014 para tratar de reclamação da Sra. Katia (...) sobre problemas em seu aquecedor, que vinham ocorrendo desde junho/2014, quando contratou um plano junto à GNS, por indicação da Ceg."

Na citada CI relata-se, também, que "ao solicitar à empresa visita anual a que o plano dava direito (...)", a cliente "(...) foi informada pelo técnico de que seu aquecedor teria que ser trocado" e "a partir daí, começou a série de problemas, dificuldades e aborrecimentos, que tanto a Ceg quanto a GNS não solucionavam."

Em sequência, a Ouvidoria narra que em 11/11/2014 a CEG respondeu da seguinte maneira:

"Em resposta a sua solicitação referente à empresa Gas Natural Serviços e temos as seguintes esclarecimentos: Sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é

Phy



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, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte:

*'Informamos que a cliente foi atendida no dia 27/10. Na ocasião, foi verificado que o limitador de temperatura estava fora de sua posição original, e que a mola e a vedação da válvula magnética de gás foram retiradas. Após reinstalar o limitador de temperatura em seu lugar original e substituir a válvula magnética, o aquecedor funcionou normalmente. Esclarecemos que os valores duplicados foram devolvidos na fatura 10/14, anexo.'*¹

A Ouvidoria narra, ainda, que recebeu a seguinte resposta da cliente quando a questionou, por email, sobre a confirmação do problema:

"Registro que quem retirou os dispositivos de segurança do aquecedor novo que adquiri com eles mesmos, colocando em risco de explosão minha residência, foi o próprio técnico (????) da Ceg ou da 'empresa' indicada por eles. Quero registrar e ratificar que em nenhum momento fui atendida satisfatoriamente por essa (s) 'empresa' (s) (Ceg e seus agregados). MUITÍSSIMO pelo contrário, desrespeito, negligência, imperícia e imprudência foi o que recebi como 'serviço'. Quem me atendeu de maneira cortês, respeitosa, eficiente e eficaz foi a Bosch, que no auge do meu desespero prontamente enviou um

¹ Grifo como no original.



técnico em minha casa e resolveu o problema. Repito com todas as letras: essa empresa é um risco para todos aqueles que infelizmente dependem de seus supostos serviços. Inqualificável em todos os aspectos, repito em to-dos. Quanto a devolver os valores, nem eles mesmos sabiam que estavam cobrando em dobro! No atendimento telefônico mandaram q'eu procurasse uma agência física, pois no 'sistema' deles não constava nenhum pagamento em dobro. Depois q'eu comecei a ameaçar, é que uma moça me atendeu e reconheceu que realmente a cobrança em dobro estava sendo feita. Em relação à devolução dos valores feitas em desacordo com o que determina a lei e aos outros absurdos cometidos por essa 'empresa', estou tomando as providências que acredito serem necessárias. De toda maneira agradeço a resposta."

Trazendo a informação de que não havia outro processo regulatório tratando desta ocorrência e que seguia em anexo o histórico da reclamação², a Ouvidoria remete o narrado à SECEX, que sôlicita ao protocolo a abertura do feito.

Distribuídos os autos para a minha relatoria³ e recebido o processo no meu Gabinete em 18/12/2014, solicitei à CAENE análise e parecer. Com isso, a Câmara Técnica requereu da CEG pronunciamento em relação à ocorrência 1582014, pelo que a Concessionária respondeu que i) "a GNS realizou a instalação do aquecedor em 18/7/2014, e foi realizado o teste de CO e testado o equipamento logo após a instalação"; ii) "cliente entrou em contato 01/08/14 solicitando a garantia para dia 04/08/14, porém devido à capacidade da empreiteira, a visita foi reagendada para o dia 05/08/14 e realizada com sucesso", bem como que "na data agendada, técnico apenas realizou uma regulagem, não mexendo no interior do equipamento"; iii) "em 24/10/14, Sra. Katia (...) entrou em contato com o Call Center, abrindo uma reclamação que foi encaminhada para a empreiteira responsável pela instalação do

² As fls. 05/06 constam emails entre a Ouvidoria da AGENERSA e cliente com a reclamação da usuária e a resposta da CEG, esta já citada acima.

³ Resolução do CODIR nº. 471, de 11/12/2014 com cópia à fl. 09.



aquecedor" e "a cliente foi orientada a entrar em contato com uma autorizada do equipamento pela ENGETENK (já que a garantia da instalação expirou em 16/10/14)"; iv) "a cliente entrou em contato com a autorizada e a visita foi realizada em 27/10/14" e a "autorizada constatou que o limitador de temperatura estava fora de sua posição original, verificando também que a mola e a vedação da válvula magnética de gás foram retiradas"; e v) "após reinstalar o limitador de temperatura em seu lugar original e substituir a válvula magnética, o aquecedor funcionou normalmente".

Depois da manifestação da CEG a CAENE ressalta que "(...) como a solicitação inicial da cliente foi junto a CEG e a mesma indicou a GNS para prestação do serviço, (...) a CEG é responsável pela qualidade do serviço prestado pela GNS"; assevera que "(...) após a instalação do aquecedor novo, pela GNS no dia 18/07/2014, se passaram aproximadamente 14 dias até o mesmo apresentar problema, pois, no dia 01/08/2014 a cliente entrou em contato com a CEG solicitando a garantia (...) agendada para o dia 04/08/2014 e (...) realizada no dia 05/08", bem assim que o aparelho "(...) novamente voltou a apresentar problemas no dia 24/10/2014, sendo a vistoria realizada no dia 27/10/2014"; e entende que a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13B, do Contrato de Concessão, bem como a "(...) Cláusula Primeira, Parágrafo 3º (...)", do Instrumento Concessivo.

Instada a se pronunciar, a CEG apresenta a DIJUR - E - 319/2015⁴ intentando i) esclarecer que "(...) não há nenhum registro de que a cliente contatou a Concessionária para obter informações dos serviços realizados pela ENGETENK e seus contatos, sendo apenas registrada uma reclamação a respeito dos 'parceiros' da CEG"; ii) informar que "(...) a cliente contratou uma empresa que poderia realizar o serviço de manutenção e garantia de seu aquecedor, que seus problemas começaram quando houve tal contratação, mas sim quando da ocorrência de um problema pontual"; iii) questionar a validade da informação de que a CEG indicou a GNS, mormente porque não se tem registro da ligação telefônica ou prova de identidade do cliente, "(...) além de não haver transcrição ou gravação que permita a impugnação por parte da

⁴ Fls. 29/30.



*Concessionária, devida em caso de vício de prova, o que caracteriza flagrante desrespeito ao princípio insculpido no art. 5º, LV, da Carta Magna, o princípio da Ampla Defesa*⁵; entende que "(...) restou demonstrado que todos os contratos e solicitações feitos não diziam respeito a serviços prestados pela CEG e qualquer atendimento ou retardamento na resolução da solicitação se deu fora da alçada desta Concessionária, não havendo portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas"; e solicita, em suma, seja declarada a inexistência de descumprimento contratual pela CEG "(...) por ter envidado em prazo arrazoado, mesmo com as adversidades apresentadas, os esforços necessários ao atendimento da solicitação da cliente."

Encaminhados os autos à Procuradoria, o jurídico entende pelo descumprimento do § 3º, Cláusula Primeira, do Contrato de Concessão, bem como do Anexo II, Parte 2, item 13.B, do instrumento concessivo, esse último no que toca ao serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais; ressalta, em prosseguimento, que a solicitação inicial do cliente foi junto à CEG e que esta indicou a GNS para a prestação do serviço, informando que "(...) o testemunho do cliente é um meio de prova idônea capaz de comprovar a ocorrência ou não ocorrência dos fatos alegados no processo (...)"; assevera que "(...) a afirmação da cliente é prova testemunhal (...) classificada como prova pessoal, haja vista que toda afirmação é pessoal e consciente, destinada a fazer fé dos fatos afirmados"; e conclui opinando pela aplicação de penalidades ante as irregularidades apresentadas e provas dos autos.

Remetido o feito à Procuradora - Geral da AGENERSA para inserir o seu "De acordo", profere-se o seguinte despacho:

"Para a análise conclusiva do feito e considerando o entendimento exarado pelo CODIR no sentido de que subsiste a responsabilidade da CEG quando ela indica empresa diversa para prestação do serviço público, indispensável se faz a verificação prévia pela Ouvidoria em

⁵ Grifo no original.



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-12/003/615 / 2014
Data 24 / 11 / 2014 Fls. 140
Rubrica Ruy. 15:44:14 29-9

relação aos protocolos de atendimento correlatos à ocorrência em epígrafe, sugerindo verificar, ainda, junto ao cliente a existência dos mesmos, bem como apresentação pela delegatária das telas sistêmicas referentes ao reclamante."

Enviado o feito à Ouvidoria em razão do despacho supra, esta informa, à fl. 37, *fine*, que por e-mails enviados à cliente nos dias 29/04 e 05/05 requereu as informações solicitadas. No entanto, comunicou que até aquele momento (12/05/2015) não recebeu retorno, mesmo tendo enviado, em 11/05, nova correspondência eletrônica.⁶

Em 13/05/2015 minha assessoria encaminhou os autos à CAENE a fim de contatar "(...) a Concessionária para melhor elucidar o atendimento referente à ocorrência dos autos, buscando-se, com a sua juntada aos autos, as telas sistêmicas de atendimento, bem assim as faturas de que tratou a informação de fl. 03, *in fine*."

Por meio da DIJUR - E - 957/15 a CEG ressalta que a cliente foi atendida pela GNS e que não possui acesso ao sistema dessa empresa; informa, no que tange às cobranças em duplicidade, que elas seguem em anexo à DIJUR e "(...) que os valores já foram devidamente devolvidos a cliente"; menciona que os serviços de venda e instalação de equipamento não integram o rol dos serviços descritos como obrigatórios no Contrato de Concessão, "(...) não sendo obrigação da CEG prestar esse tipo de serviço", bem como que o serviço de assistência técnica, "(...) que poderia se assemelhar com o presente caso, pressupõe o reparo em equipamento já em funcionamento, o que não era o caso dessa cliente"; e pugna pelo encerramento do feito.

À fl. 62 a CAENE afirma que solicitou à Concessionária o envio das "(...) faturas reclamadas pela cliente, onde consta a cobrança dobrada, bem como, nos encaminhasse a tela do sistema onde mostram todos os atendimentos realizados".

⁶ As fls. 38/39 a Ouvidoria junta e-mails enviados à cliente.



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-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 às 14h
Rubrica *proq.* ID: 4414789-9

Afirma, nesse sentido, que foram enviadas as faturas de agosto/2014 e outubro/2014, e é apresentada justificativa para o não envio das telas sistêmicas de atendimento.

No despacho de fl. 64 a Procuradora - Geral da AGENERSA, *"em atenção aos documentos acostados nos autos (...) e (...) em nome do princípio da verdade material (...)",* requer *"(...) a verificação prévia pela Ouvidoria da AGENERSA junto ao usuário de todos os protocolos de atendimentos realizados pela CEG."*

A Ouvidoria relata, à fl. 65, que enviou novo email à cliente no dia 08/10 e ela respondeu em 13/10 no sentido de que encaminharia as informações pertinentes. No entanto, a Ouvidora informa que não recebeu, até 16/11/2015, qualquer resposta, mesmo tendo encaminhado novo email no dia 09/11 à cliente.

À fl. 71 a Procuradoria requer, para a instrução do feito, seja esclarecido se as cobranças intituladas "autorizadas" constantes nas faturas referem-se a serviços prestados pela GNS ou pela CEG, *"(...) apresentando as telas sistêmicas respectivas e as ordens de serviço"*, bem assim solicita *"(...) esclarecimentos quanto à cobrança em duplicidade realizada nas faturas enviadas ao usuário pela Concessionária CEG"*, mormente porque considerou que as faturas juntadas não demonstravam a devolução dos valores cobrados em duplicidade. Rogou o encaminhamento, pela CEG, das faturas referentes aos meses setembro/novembro/dezembro, sugerindo, pois, a manifestação da Concessionária, posterior elaboração de Nota Técnica pela CAENE a respeito das novas provas produzidas, e retorno dos autos ao jurídico para parecer conclusivo.

Através da DIJUR - E - 1714/2015⁷ a CEG afirma já ter esclarecido *"(...) que a prestação dos serviços havia sido feita pela GNS e que, por tal motivo, não possuía acesso às ordens de serviço e telas sistêmicas"*, e que na fatura outubro de 2014, acostada à fl. 55, *"(...) consta a comprovação de devolução de valores a usuária, em forma de créditos em sua conta (...)"*, conforme se verifica da linha *"(...) 'TOTAL DE ABATIMENTOS', no montante de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois*

⁷ Fls. 90/92



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-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 fls. 142
Rubrica Pleg. 10:4414489-9

centavos)". Em sequência, afirmou que as contas dos meses setembro/novembro/dezembro/2014 seguiam em anexo à DIJUR.

Em 21/03/2016 a CAENE manifesta-se, à fl. 94, para asseverar que "(...) as cobranças dobradas de R\$ 7,50 e R\$ 9,16, nas faturas de agosto e setembro de 2014, foram devolvidas na fatura de outubro/2014, como pode ser constatado na folha 55", bem assim que isso não altera os descumprimentos apontados em seu parecer de fls. 15/16.

Encaminhados os autos à Procuradoria, o jurídico faz breve relato do feito.

Quanto ao mérito, a Procuradoria prossegue seus fundamentos sob o item **"I. Do descumprimento do prazo contratual do Anexo II, Parte 2, 13-B - serviços opcionais"**. Nesse sentido, afirma que a CAENE concluiu pelo descumprimento do prazo de 48 horas para o serviço de assistência técnica, uma vez que, após a instalação de aquecedor novo pela GNS no dia 18/07/2014, passaram-se 14 (quatorze dias) até o equipamento apresentar problema, "(...) pois, no dia 01/08/2014 a cliente entrou em contato com a CEG solicitando a garantia e que foi agendada para o dia 04/08/2014 e foi realizada no dia 05/08", sendo que "novamente voltou a apresentar problemas no dia 24/10/2014, sendo a vistoria realizada no dia 27/10/2014"; aduz que da reclamação da usuária pode-se perceber o descumprimento contratual; menciona que o aparelho foi substituído pela parceira da CEG, a GNS, em 18/07/2014, e teve seus problemas solucionados apenas em 27/10/2014, "(...) onde foi constatado, pela própria GNS, que o limitador de temperatura estava fora de sua posição original e que a mola e a válvula magnética de gás foram retiradas; solucionando o problema"; registra que de acordo com a usuária e informações prestadas pela Concessionária a cliente permaneceu de junho/2014 a 27/10/2014 "(...) com problemas no seu aquecedor, colocando a sua residência em risco de explosão, em razão da retirada dos dispositivos de segurança pelos próprios técnicos da CEG ou da empresa indicada por eles, a GNS, pois foram eles que fizeram as intervenções em seu aquecedor"; entende restar claro o descumprimento de prazos estipulados no instrumento concessivo e inobservância aos princípios dispostos na



cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, "(...) em especial, o descumprimento do princípio da eficiência, regularidade, segurança e qualidade, na demora da solução dos problemas da usuária quando esta contatou diretamente a Concessionária CEG"; expõe que mesmo a cliente tendo responsabilidade pelas instalações internas "(...) não se pode eximir a Concessionária de sua responsabilidade na prestação adequada do serviço público, pois, a partir do momento que é contatada para realizar os serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, e a mesma indica outra empresa para a prestação do serviço e esta presta o serviço de modo inadequado, fora do prazo de atendimento de 48 horas, descumpra assim o contrato de concessão"; e conclui "(...) que houve a prestação inadequada do serviço público, materializada pelo descumprimento da cláusula primeira, parágrafo terceiro e do prazo contratual do Anexo II, Parte 2, 13 B (serviços opcionais), ambos do Contrato de Concessão."

No tópico "2. Dos serviços opcionais condicionados a aceitação do Consumidor e a responsabilidade da Concessionária na indicação de empresa terceirizada para a prestação do serviço", o parecer afirma depreender da reclamação que houve contato com a CEG "(...) objetivando a prestação de serviço de assistência técnica (...)" e que a usuária foi direcionada a contatar a GNS, "(...) não sendo atendida de modo satisfatório por ambas as empresas"; aduz ser certo "(...) que o serviço prestado (...) se enquadra no rol dos serviços opcionais disposto na parte 2, item 13 B, do Contrato de Concessão"; ressalta que, embora a CEG entenda que não é obrigada a prestar os referidos serviços porque a interpretação contratual leva a crer que há faculdade nessa prestação, o jurídico entende que "(...) a interpretação hermenêutica clássica (...) remete a buscar a intenção do redator quando da feitura do texto em análise"; aduz que no momento em que "(...) dentro do capítulo 'serviços aos usuários', são listados os 'serviços obrigatórios' e, a seguir, 'serviços opcionais', é clara a interpretação de que um rol de serviços aos usuários é de prestação obrigatória e outro de prestação opcional" e que, "do mesmo modo que os serviços obrigatórios assim não são aos usuários, mas sim à Concessionária, os serviços opcionais seguem o mesmo sentido"; registra que "(...) os serviços opcionais não fazem parte diretamente do objeto do contrato de concessão" mas apesar disso tais atividades "(...) possuem uma ligação



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-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 fls. 144
Rubrica *pu* ID: 4414789-9

indireta com o objeto principal do contrato de concessão, uma vez que buscam a garantia de que o usuário irá usufruir do gás canalizado"; considera que quando a Concessionária for acionada pelo usuário "(...) deve realizar os serviços previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-B, os quais visam viabilizar ao consumidor a garantia do fornecimento de gás canalizado, de modo seguro, ante a essencialidade e periculosidade do serviço"; cita lição de Marçal Justen Filho para demonstrar que, não obstante as atividades empresariais conexas, acessórias ou subsidiárias serem regidas pelo Direito Privado e subordinarem-se à livre iniciativa, o Concessionário, na "(...) condição de delegatário do serviço, o desempenha em situação de vantagem (...)" ; explica que, no entanto, "(...) em razão dos contratos de cooperação e cessão de direitos celebrados entre a CEG e GNS, pode existir a possibilidade da Concessionária ofertar ao usuário a prestação do serviço à outra empresa para a prática dos serviços opcionais, diante da sua atuação em livre concorrência", concluindo que "como são empresas do mesmo grupo econômico, é cabível que elas busquem acordos mais vantajosos entre si objetivando maior lucro entre elas"; e acrescenta, contudo, "(...) que a existência da GNS não impede que a Concessionária realize os serviços opcionais, diante da escolha do consumidor."

Ainda no tópico 2 a Procuradoria registra que "(...) ante a natureza do serviço que visa possibilitar ao usuário condições para poder usufruir do serviço de fornecimento de gás, o Estado atua de forma a intervir na economia, objetivando o desenvolvimento da atividade econômica", passando, dessa forma "(...) a atuar em atividades econômicas em sentido estrito - aquelas voltadas à iniciativa privada"; aduz que "consequentemente, criou-se a obrigação, sendo esta tida como receita acessória", porque "(...) estes serviços não fazem parte do cálculo da tarifa que engloba unicamente o objeto principal do contrato de Concessão: a distribuição"; citando a doutrina de Flávio Amaral Garcia, explica "(...) que esse tipo de receita permite uma redução tarifária, uma vez que o usuário deixa de arcar sozinho com a prestação de serviço"; menciona que o Instrumento Concessivo permite a utilização de receitas acessórias ou alternativas para a redução de custos, "(...) atuando diretamente no cálculo da tarifa, estando em concordância com o princípio da modicidade tarifária";



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 nº E-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 - 145
Rubrica Fls ID: 4414789-9

afirma que "os serviços opcionais, e outros serviços não elencados no contrato de concessão, são condicionados a aceitação do consumidor porque podem ser objetos de receitas acessórias e podem ser cobradas separadamente do usuário, que concorda com a realização de tais serviços"; entende que, se a CEG presta serviços em regime de monopólio e "(...) indica uma determinada empresa para prestação de serviços de assistência técnica (...)", pode-se chegar à conclusão acerca da vantagem auferida pela GNS à custas da concessão; aduz que tal vantagem econômica pela GNS e CEG pode ser verificada com a cobrança dos serviços opcionais na fatura de gás; questiona o fato da GNS ser privada e independente mas a cobrança do serviço por ela prestado ser atrelado ao pagamento do serviço de gás, "(...) com um único código de barras (...)", sendo que "(...) o inadimplemento do consumidor na contraprestação devida à Concessionária pode gerar a suspensão ou interrupção do serviço, conforme dispõe a cláusula quarta, § 3º, inciso III, do contrato de concessão"; traz os ensinamentos de Marçal Justen Filho para corroborar a "(...) necessidade de reversão em prol da modicidade tarifária do suposto lucro auferido pela CEG em razão da cobrança, em sua fatura de consumo, de serviço prestado pela GNS (...)"; reforça seu entendimento no sentido de não ser possível que a Concessionária se aproveite do serviço público para auferir lucro "(...) sem que isso redunde em benefício ao usuário"; assevera que é "(...) dever da Concessionária informar ao usuário as opções de mercado para que o mesmo escolha a melhor opção, não levando o usuário em confusão sobre qual empresa está sendo contratada", bem como que o CODIR exarou entendimento, por meio da Deliberação 2223/2014, que "(...) subsiste a responsabilidade da CEG quando ela indica empresa diversa para prestação do serviço público obrigatório ou opcional (...)"; registra que os autos comprovam que o serviço de manutenção foi realizado inicialmente pela GNS, "(...) da qual a usuária firmou contrato de manutenção que dava direito a uma visita anual, sendo cobrada por tais serviços diretamente na fatura da concessionária"; relata, no entanto, que no contato com a Concessionária em 24/10/2014 houve direcionamento a uma empresa terceirizada para a solução do problema, "(...) tendo em vista a garantia da instalação expirada em 16/10/2014, sendo assim o caso de reparo em equipamento já em funcionamento pela Concessionária, se o usuário assim optar"; lembra que o Contrato de Concessão, em sua Cláusula Quarta, §



1º, prevê "(...) a obrigação aos consumidores das informações necessárias quanto à prestação do serviço", e que restou, portanto, comprovada a desconformidade com o princípio da boa-fé e o dever de informação; entende que não foram respeitados os princípios dispostos na Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, em especial o princípio da eficiência e da segurança; e conclui, antes de sugerir aplicação de sanção à Concessionária, que a CEG agiu com ineficiência, "(...) não prestando as informações de modo adequado ao usuário", bem assim que a Concessionária "(...) deve ser responsável pelos serviços prestados pela GNS, pois o usuário buscou diretamente a Delegatária quando havia expirado o seu contrato de assistência e ao contatar a Concessionária foi redirecionado a terceiro (...)".

Sob o **item 3º** o jurídico fundamenta, em suma, que a Concessionária negou em todas as manifestações a apresentação das telas sistêmicas solicitadas, não exibindo, inclusive, "(...) as que possui obrigação contratual de manter em seu acervo (...)"; diz que, com tal comportamento, a Concessionária "(...) obstrui a elucidação dos fatos por esta Agência Reguladora na apuração da possibilidade de cometimento de descumprimentos contratuais"; assevera que "(...) a Concessionária deixou de fornecer informações e esclarecimentos que estavam em seu acervo dificultando a busca da verdade real no processo em questão (...)"; e conclui que a CEG violou "(...) claramente o Inciso I, Cláusula Décima do Contrato de Concessão, razão pela qual (...) sugere a aplicação de penalidade."

Com o título "**4. Da restituição do valor cobrado em duplicidade**" o jurídico entende que "(...) restou comprovado nos autos que a Concessionária cobrou em duplicidade nas faturas de agosto/2014 e setembro/2014, os valores de R\$ 9,16 e R\$ 7,50" e que foi "restituído na fatura de R\$ outubro/2014, em forma de créditos em (...) conta, o valor cobrado indevidamente de R\$ 18,32 e R\$ 15,00 respectivamente"; afirma que o valor devolvido não está em consonância com o art. 42 do CPDC porque nos termos desse dispositivo "(...) os valores deveriam ter sido restituídos em dobro, acrescidos de correção monetária e juros legais (...)"; aduz existir "(...) entendimento

⁸ "3. Do descumprimento do dever de prestar informações à AGENERSA"



jurisprudencial no sentido de que cabe a Concessionária provar que não houve negligência, imprudência ou imperícia de sua parte, para ficar isenta de indenizar o consumidor pelo dobro da quantia cobrada, porém a correção monetária é sempre devida"; registra que "em todas as ocasiões que a CEG teve a oportunidade de se expressar no presente administrativo sobre a cobrança em duplicidade nas faturas, não provou ou sequer justificou a causa dessa cobrança indevida"; lembra que a AGENERSA, por força da lei estadual nº. 4556/2005, deve "(...) zelar pelos direitos do consumidor, impondo a Concessionária o cumprimento da legislação consumerista e de seus princípios basilares"; e finaliza o tópico 4 entendendo que a CEG deve restituir em dobro o valor cobrado indevidamente, "(...) logo deve restituir ainda o valor de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos) acrescidos de correção monetária e juros legais."

Em conclusão (item **"5. Conclusão"**), a procuradoria sugere que seja imposta à CEG obrigação de fazer no sentido de restituir à usuária o valor de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos) acrescidos de correção monetária e juros legais, "(...) conforme dispõe o parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor", e entende que na ocorrência em voga ocorreram diversas infrações ao Instrumento Concessivo, as quais ensejam aplicação de penalidades, conforme descreveu:

"i) Descumprimentos dos prazos contratuais referente aos serviços opcionais estabelecidos no Anexo II, Parte 2, item 13 B, do Instrumento Concessivo;

ii) A Concessionária deve ser responsável pelos serviços opcionais prestados por terceiros quando o usuário busca diretamente a Delegatária e é redirecionado. Desse modo, sugerimos a aplicação de penalidade por sua atuação em dissonância com o princípio da prestação do serviço público adequado, pela ausência de esclarecimentos ao usuário necessários à prestação adequada do serviço público, disposto na Cláusula Quarta, § 1º, item 4, bem como



desobediência aos princípios estabelecidos no § 3º, da Cláusula Primeira, ambos do Contrato de Concessão;

iii) Descumprimento do Inciso I, Cláusula Décima do Contrato de Concessão, pela ausência de fornecimento de informações e dados à AGENERSA no que se refere à apresentação das telas sistêmicas referentes a usuária."

Em razões finais⁹ a CEG repisa o constante na DIJUR - E - 319/2015 e acrescenta, em síntese, que i) *"conforme demonstrado na DIJUR - E - 957/15, já ocorreram as devoluções dos valores das cobranças duplicadas à cliente";* ii) em que pese ter a Procuradoria concluído que a escolha quanto aos serviços opcionais é do usuário, o próprio jurídico expõe que *'do mesmo modo que os serviços obrigatórios assim não são aos usuários, mas sim à Concessionária, os serviços opcionais seguem o mesmo sentido'* e, dessa forma, os serviços opcionais não obrigam a Concessionária; iii) não há margem para punir a Concessionária ou obrigá-la *"(...) à prestação de um serviço o qual o Contrato de Concessão determina opcional";* iv) o entendimento do jurídico deve ser rechaçado visto que os procedimentos estavam fora da competência da CEG. Requer, ao final, seja declarada a inexistência de descumprimento contratual e afastada a devolução em dobro dos valores, *"(...) observado que a Concessionária envidou os esforços necessários para em prazo arrazoado, mesmo com as adversidades apresentadas, atender à cliente e executou a devolução sem que houvesse imposição, sendo diligente em seu agir."*

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

⁹ DIJUR - E - 677/16, às fls. 130/132.



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 nº E-12/003/615/2014
Data 24/11/2014
Rubrica Pveg 10-4434489-9

Processo nº:	E-12/003/615/2014
Autuação:	24/11/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA 1582014 CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	20 de Outubro de 2016.

VOTO

Trata-se de analisar se a Concessionária CEG é passível de descumprimentos contratuais e aplicação de penalidade em relação ao narrado na ocorrência nº. 1582014.

Conforme relatado, pode-se perceber que a hipótese dos autos cinge-se à verificação de desconformidade quanto à indicação, pela CEG, de empresa diversa, quando a Concessionária é contatada para a prestação de serviço opcional listado no Anexo II do Contrato de Concessão. Em relação a essa hipótese, extrai-se, da prova dos autos, que a usuária adquiriu aquecedor, o qual foi instalado em 18/07/2014 pela GNS e apresentou problemas em 01/08/2014, razão pela qual fora **solicitada a garantia do equipamento**¹ para 04/08/2014, sendo realizada visita técnica em 05/08/2014. No dia 24/10/2014, com a garantia da instalação expirada em 16/10/2014, há o contato da usuária com o Call Center da CEG, que abriu reclamação e a encaminhou para a responsável pela instalação, sendo a visita realizada em 27/10/2014.

Além disso, é preciso averiguar se houve descumprimento da CEG no dever de prestar informações à AGENERSA e se a Concessionária deve restituir à usuária o valor de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos), acrescido de juros e correção monetária, por força do art. 42 da Lei 8078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), ou seja, se a CEG deveria, nesse último caso, devolver à usuária, e em dobro, quantia cobrada indevidamente.

¹ Meu grifo.



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-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 - 150
Rubrica Plg - ID:4414489-9

Compulsando os autos e atendo-me ao sacramentado no processo E-12/020.327/2012, aberto para tratar da relação entre CEG e GNS, entendo, em primeiro lugar, por aplicar penalidade à Concessionária quanto à hipótese de descumprimento de prazo contratual previsto no Anexo II, item 13 B, do Contrato de Concessão, pena essa que, em homenagem à proporcionalidade/razoabilidade, será a de advertência.

Lembre-se que nos autos acima citados o CODIR concluiu, entre outros, pela responsabilidade da CEG quando esta, contatada para a prestação dos serviços previstos no Anexo II, item 13 B, do Instrumento Concessivo (serviços opcionais), indicar empresa diversa. Nesse caso, a decisão no feito nº. E-12/020.327/2012 - ainda pendente de análise recursal mas aplicável por força de inexistir efeito suspensivo - foi a de responsabilizar a CEG tanto com relação à descumprimento de prazo contratual quanto à má prestação desses serviços quando a Concessionária, contatada, direcionar outra pessoa para a sua execução.

Em análise ao feito, pode-se verificar que, embora a CEG alegue não haver registro de que indicou outra empresa, a própria Concessionária, em manifestação presente nos autos, confessa que o seu Call Center recebeu reclamação da usuária no dia 24/10, a encaminhou para a responsável pela instalação e orientou a usuária a procurar autorizada, depreendendo-se, pois, que a CEG foi realmente contatada. Frise-se que tal contato, o qual se deu, conforme se extrai, para a execução de serviço de assistência técnica, atrai para a Concessionária uma responsabilidade, porquanto a CEG, como dito, indicou pessoa diversa para a execução do serviço que a ela foi solicitado. No caso dos autos, no entanto, tal responsabilidade deve incidir apenas quanto ao descumprimento do prazo de 48 horas, não abarcando, conforme aventou a CAENE, a hipótese de má prestação do serviço.

Com efeito, pode-se constatar que a Concessionária apenas deve ser responsabilizada por 01 (um) dia de atraso em relação ao serviço de assistência técnica, uma vez que foi contatada em 24/10 para prestá-lo e redirecionou a usuária para empresa diversa, a qual, por sua vez, o executou em 27/10. Antes disso, somente pode-



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-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 às 15h
Rubrica *[assinatura]* ID:4414489-9

-se verificar que a usuária solicitou a garantia do aparelho, que, repita-se, expirou em 16/10. Ou seja, relatos de eventual atraso entre os dias 01/08 a 05/08 e defeitos desde a instalação do aparelho (em 18/07), com suposta hipótese levantada acerca de exposição da residência a risco de explosão, não podem ser atribuídos à Concessionária sob a pecha de má prestação dos serviços, já que, nos termos do exposto, o que ocorreu antes de 24/10 foi a solicitação de **garantia** referente à instalação de equipamento, que pode ter se referido até mesmo à garantia do próprio aparelho, já que consta, nos autos, afirmação da usuária de que o adquiriu junto à empresa parceira, isto é, a GNS.

Passada a análise dessa primeira hipótese e adentrando à questão da verificação de eventual descumprimento contratual no dever de prestar informações à AGENERSA, é preciso dizer que a Procuradoria desta Agência entendeu que a não exibição das telas sistêmicas requeridas ao longo da instrução devem ensejar sanção à Delegatária por violação da Cláusula Dez, I, do Contrato de Concessão, dispositivo que determina apenar a CEG quando não apresentadas informações e dados de natureza técnica, contábil e financeira requisitados pela AGENERSA. Afirma, sem apontar quais, que existem informações que a Concessionária "(...) possui obrigação contratual de manter em seu acervo (...)".

Ocorre que no voto exarado no bojo do processo E-12/020.327/2012 concluiu-se que o compartilhamento de dados, pela CEG, com empresas parceiras, é inadequado, o que fez o i. Relator propor a alteração do insculpido na Cláusula 10ª, (ii), das Condições Gerais de Fornecimento. Fundamentou-se, na oportunidade, que os dados são pessoais do usuário e, por isso, não poderia haver compartilhamento da CEG com empresas parceiras.

Dito isso, e verificando-se que neste feito o serviço de assistência técnica não foi prestado pela CEG, tendo esta apenas redirecionado a usuária para outra empresa, não se poderia dela exigir a apresentação de informações pertencentes a pessoa diversa, verdadeira executora do serviço junto à usuária. Explico: Da mesma forma que é inadequado a CEG compartilhar e repassar dados de usuários a outros, pelos mesmos



motivos apresentados a Concessionária não pode exigir, de outrem, informações que não são suas, não se podendo dela exigir que capte informações junto a essas empresas, mesmo que tais informes se refiram a um simples atendimento. Isso porque o repasse de informações outras que não apenas os meros dados pessoais poderia implicar no necessário compartilhamento dos dados confidenciais. Conquanto possa-se imaginar que tais pessoais dados a CEG já deveria deter porque os mesmos clientes de suas parceiras são os usuários do serviço de gás, com os quais a CEG mantém cadastro e cobra o serviço terceirizado, as informações não devem mesmo ser compartilhadas por implicarem, inclusive, no acesso a infinitos e inimagináveis outros casos de confidencialidade constantes no sistema da parceira ou empresa pertencente ao mesmo Grupo Econômico.

Restando tal assunto decidido por este CODIR nos autos supracitados, entendo por não apenar, nesse caso, a Delegatária, embora isso não impeça melhor análise e aprofundamento quanto à questão acerca da possibilidade de compartilhamento de dados quando do julgamento do Recurso interposto no processo E-12/020.327/2012.

A terceira hipótese ocorrida nos autos e que tem que ser analisada diz respeito à possibilidade de devolução em dobro de quantia cobrada indevidamente pela CEG nas faturas da usuária.

Quanto a isso, verifica-se que a Concessionária cobrou duas vezes da usuária, na fatura de agosto/2014, duas parcelas de dois serviços anuais, excedendo a cobrança em R\$ 16,66 (Dezesseis reais e sessenta e seis centavos). No mês de setembro/2014 a Concessionária novamente cobrou duas parcelas dos dois serviços que já constavam na fatura do mês anterior e foram pagos, excedendo a cobrança em R\$ 16,66 (Dezesseis reais e sessenta e seis centavos). Tais fatos a fizeram devolver, na conta de outubro/2014, a quantia de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos)², operando-se, pois, a restituição de forma simples. Essa atitude, de devolução simples e que foi feita, inclusive, na forma de créditos em conta, não está de acordo com o

² Conforme fls. 59/60 e 87/88.



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 nº E-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 às 15h
Rubrica PM ID 4414789-9

previsto no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que conclama o direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que se pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Segundo a Procuradoria da AGENERSA, cujo entendimento acompanho, deveria a Concessionária demonstrar, na hipótese dos autos, que não atuou com negligência, imprudência ou imperícia para se isentar da devolução em dobro, acrescentando-se, ainda, que não vislumbrei prova, nos autos, de engano **justificável**³ quanto à cobrança indevida.

Assim, entendo que deve ser determinado à Concessionária a restituição à usuária, ainda, da quantia de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos), considerando que a AGENERSA, nos termos do art. 4º, XVII, da Lei 4556/2005⁴, deve resguardar os direitos garantidos pela Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. Mesmo porque se assim não fosse, não garantir a devolução em dobro na seara administrativa acabaria por aniquilar a eficiência na resolução das pendengas apresentadas nesta AGENERSA e/ou exaltar a judicialização de questões que poderiam ser logo dirimidas na esfera regulatória. Pergunto: Iria a usuária, no presente caso, buscar o Judiciário para a devolução da quantia de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos)?

Do exposto, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento de

³ Meu grifo.

⁴ Legislação que "CRIA, ESTRUTURA, DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS".



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 nº E-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 às 15h
Rubrica *Roz* JD: 4414489-9

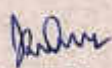
prazo previsto no Anexo II, item 13 B, do Contrato de Concessão, conforme fundamentação constante no voto;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;

Art. 3º - Determinar que, no prazo de 10 (dez) dias, a Concessionária CEG restitua à usuária, nos termos da fundamentação constante no voto, a quantia de R\$ 33,32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos), acrescida de juros e correção monetária;

Art. 4º - Determinar que a CAPET acompanhe o disposto no artigo anterior.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



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-12/003/615/2014
Data 24/11/2014 = 155
Rubrica Rio ID: 4434489-9

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2996

20 de Outubro de 2016

OCORRÊNCIA 1582014 -
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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003/615/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do descumprimento de prazo previsto no Anexo II, item 13 B, do Contrato de Concessão, conforme fundamentação constante no voto;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;

Art. 3º - Determinar que, no prazo de 10 (dez) dias, a Concessionária CEG restitua à usuária, nos termos da fundamentação constante no voto, a quantia de R\$ 33, 32 (trinta e três reais e trinta e dois centavos), acrescida de juros e correção monetária;

PD *48*



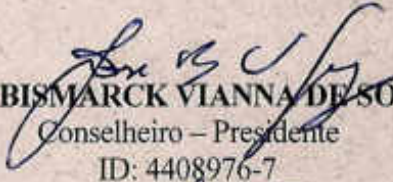
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12.003/615/2014
Data 24/11/2014 = 156
Rubrica [assinatura] ID: 4414789-9

Art. 4º - Determinar que a CAPET acompanhe o disposto no artigo anterior;

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de Outubro de 2016.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro – Presidente
ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

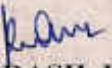
Conselheiro
ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro
ID: 3923473-8

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro
ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator
ID: 4408294-0