



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

Serviço Público Estadual

Processo nº 12-12/003/103/2018

Data 17/01/2018 Fls. 99

Rubrica

Carli Babur
Conselheiro
SA
2054136-8

Processo nº : E-12/003/103/2018
Data de autuação: 17/01/2018
Concessionária: CEG
Assunto: Sr. Adriano Caetano Lopes - Reclamação contra a CEG.
Sessão Regulatória: 12 de setembro de 2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em decorrência da REQ AGENERSA/SECEX Nº 099/2018¹, através da qual a Secretaria Executiva da AGENERSA informa a respeito da CI PRESI/AGENERSA Nº 021/2018 que encaminha a reclamação do Sr. Adriano Caetano Lopes e solicita abertura de processo.

O cliente, em sua reclamação explica que " O Requerente foi surpreendido ao receber uma fatura/nota fiscal ns. 18495879 e 000033159, ref. Dezembro de 2017, emitidas pela Concessionária Ceg Rio Gás Natural Fenosa, cobrando do mesmo o valor de R\$ 34,90 (trina e quatro reais e noventa centavos), com vencimento em 10-01-2018, por consumir gás natural na unidade autônoma 606, localizada na Avenida Augusto Severo nº 220, Glória, Rio de Janeiro, RJ (...). Ocorre que, o Requerente, inconformado com a sobredita cobrança indevida e visando o seu cancelamento, na data de 14/12/2017, protocolou junto a concessionária reclamação informando que ele nunca foi o proprietário ou morador ou ocupante da referida unidade autônoma de nº 606, situado na Avenida Augusto Severo nº 220, Glória, Rio de Janeiro, RJ consignando para tanto, no requerimento o endereço e e-mail para futuros contatos (...)" E requer " A - A instauração de procedimento para apurar a conduta da Concessionária, Ceg Rio Gás Natural Fenosa, por inclusão indevida do requerente, por simples comunicação telefônica de terceiros, com a consequência do:

A.1. cancelamento do contrato de fornecimento de gás natural para a unidade 606, localizada na Avenida Augusto Severo nº 220, Glória, Rio de Janeiro, RJ, colocado em nome do Requerente equivocadamente;
A.2. cancelamento da fatura/nota fiscal ns. 183495879 e 000033159, cancelando a respectiva conta no valor de R\$ 34,90, a vencer em 10-01- 2018, bem como das futuras, emitidas ou a ser emitidas em desfavor do Requerente equivocadamente".

Consta às folhas 21 cópia da Resolução CODIR nº 622/2018 onde pode-se constatar a distribuição do presente processo à relatoria deste Gabinete.

¹ Fls 03



Às fls 23 o presente processo é encaminhado para a Ouvidoria para ciência e prosseguimento. Em resposta a Ouvidoria informa que " *ao tomar conhecimento do pleito, registrei ocorrência no sistema (2018001260) e informei ao cliente sobre o processo*".

A CAENE envia Of. AGENERSA/CAENE Nº 029/2018 solicitando o pronunciamento da Concessionária em relação à Reclamação contra a CEG pelo Sr. Adriano Caetano Lopes, cliente nº 8486471-9.

Em resposta à CAENE, a Concessionária envia a DIJUR-E-0439/18 informando que " *Em virtude de não termos localizado a gravação do atendimento em que supostamente o reclamante solicita transferência de titularidade, realizamos a baixa de titularidade e anulamos as faturas 12/17 e 01/18 emitidas em seu nome*".

Às Fls 30, a CAENE, em seu parecer, conclui que " *Assiste razão ao reclamante, pois a CEG não efetua troca de titularidade sem um documento enviado à Concessionária, isso é normativa de atendimento da CEG*".

Embora a CEG tenha corrigido seu erro, houve uma má prestação do serviço e um descumprimento Contratual CLÁUSULA PRIMEIRA — OBJETO DO CONTRATO "3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

A Concessionária, em suas manifestações, esclarece que " *A Concessionária destaca que a ocorrência em tela tratou de caso pontual e, em que pese o exposto, não houve prejuízo algum ao cliente, uma vez que foram realizados os cancelamentos do contrato da cobrança, sendo então o problema resolvido de forma eficaz*".

Desta forma não há de se falar descumprimento contratual ou má prestação do serviço."

Às fls 36/37, através do Parecer 191/2018 EVB - Procuradoria, a Procuradoria entende que " *Desse modo, não há porque não dar razão ao usuário. Sua carta/petição é clara, contendo informações suficientes para mostrar o descumprimento contratual, aliado às manifestações da Concessionária CEG*".

Às fls 38, meu Gabinete solicita à Ouvidoria manifestação no que se refere à resolução da reclamação do cliente Sr. Adriano Caetano Lopes.

Em resposta a Ouvidoria, informa que recebeu a seguinte resposta " *Prezada Senhora: A CEG deu baixa informando que era benevolência da CEG, não reconhecendo a falha na prestação do serviço (...)*".



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/103/2018

Data 17/01/2018 Fls. 51

Rubrica

(assinatura)

SA
2854136-8

torcendo para ser atendido, evitando outro procedimento por falha na prestação de serviço junto à AGENERSA."

Em 09/08/2018, foi aberto prazo para a Concessionária apresentar razões finais.

É o relatório.

(assinatura)
Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



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

Serviço Público Estadual
Processo nº 18-12/003/103/2018
Data 17/01/2018 Fls. 52
Rubrica:

Processo nº : E-12/003/103/2018
Data de autuação: 17/01/2018
Concessionária: CEG
Assunto: Sr. Adriano Caetano Lopes - Reclamação contra a CEG.
Sessão Regulatória: 12 de setembro de 2018

VOTO

Trata-se de processo instaurado em decorrência do REQ AGENERSA/SECEX Nº 099/2018¹, através da qual a Secretaria Executiva da AGENERSA informa a respeito da CI PRESI/AGENERSA Nº 021/2018 que encaminha a reclamação do Sr. Adriano Caetano Lopes e solicita abertura de processo.

O cliente, em sua reclamação² explica que " O Requerente foi surpreendido ao receber uma fatura/nota fiscal ns. 18495879 e 000033159, ref. Dezembro de 2017, emitidas pela Concessionária Ceg Rio Gás Natural Fenosa (sic), cobrando do mesmo o valor de R\$ 34,90 (trinta e quatro reais e noventa centavos), com vencimento em 10-01-2018, por consumir gás natural na unidade autônoma 606, localizada na Avenida Augusto Severo nº 220, Glória, Rio de Janeiro, RJ (...). Ocorre que, o Requerente, inconformado com a sobredita cobrança indevida e visando o seu cancelamento, na data de 14/12/2017, protocolou junto a concessionária reclamação informando que ele nunca foi o proprietário ou morador ou ocupante da referida unidade autônoma de nº 606, situado na Avenida Augusto Severo nº 220, Glória, Rio de Janeiro, RJ, consignando para tanto, no requerimento o endereço e e-mail para futuros contatos (...). E requer " A - A instauração de procedimento para apurar a conduta da Concessionária, Ceg Rio Gás Natural Fenosa (sic), por inclusão indevida do requerente, por simples comunicação telefônica de terceiros, com a consequência do:

A.1. cancelamento do contrato de fornecimento de gás natural para a unidade 606, localizada na Avenida Augusto Severo nº 220, Glória, Rio de Janeiro, RJ, colocado em nome do Requerente equivocadamente;
A.2. cancelamento da fatura/nota fiscal ns. 183495879 e 000033159, cancelando a respectiva conta no valor de R\$ 34,90, a vencer em 10-01- 2018, bem como das futuras, emitidas ou a ser emitidas em desfavor do Requerente equivocadamente".

Consta às folhas 21 cópia da Resolução CODIR nº 622/2018 onde pode-se constatar a distribuição do presente processo à relatoria deste Gabinete.

¹ Fls 03

² Fls 05/09



Às fls 23 o presente processo é encaminhado para a Ouvidoria para ciência e prosseguimento. Em resposta a Ouvidoria informa que " ao tomar conhecimento do pleito, registrei ocorrência no sistema (2018001260) e informei ao cliente sobre o processo".

A CAENE envia Of. AGENERSA/CAENE Nº 029/2018 solicitando o pronunciamento da Concessionária em relação à Reclamação contra a CEG pelo Sr. Adriano Caetano Lopes, cliente nº 8486471-9.

Em resposta à CAENE, a Concessionária envia a DIJUR-E-0439/18³ informando que " Em virtude de não termos localizado a gravação do atendimento em que supostamente o reclamante solicita transferência de titularidade, realizamos a baixa de titularidade e anulamos as faturas 12/17 e 01/18 emitidas em seu nome".

Às Fls 30, a CAENE, em seu parecer, conclui que " Assiste razão ao reclamante, pois a CEG não efetua troca de titularidade sem um documento enviado à Concessionária, isso é normativa de atendimento da CEG.

Embora a CEG tenha corrigido seu erro, houve uma má prestação do serviço e um descumprimento Contratual CLÁUSULA PRIMEIRA — OBJETO DO CONTRATO "3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas. "".

A Concessionária, em suas manifestações⁴, esclarece que " A Concessionária destaca que a ocorrência em tela tratou de caso pontual e, em que pese o exposto, não houve prejuízo algum ao cliente, uma vez que foram realizados os cancelamentos do contrato da cobrança, sendo então o problema resolvido de forma eficaz.

Desta forma não há de se falar descumprimento contratual ou má prestação do serviço."

Às fls 36/37, através do Parecer 191/2018 EVB - Procuradoria, a Procuradoria entende que " Desse modo, não há porque não dar razão ao usuário. Sua carta/petição é clara, contendo informações suficientes para mostrar o descumprimento contratual, aliado às manifestações da Concessionária CEG." E que " Em vista disso, corroboramos com a área técnica da Agência Reguladora , fls 30, constatando o descumprimento da Cláusula Primeira - Objeto do Contrato § 3º.

³ Fls 27/29

⁴ Fls 35



Às fls 38, meu Gabinete solicita à Ouvidoria manifestação no que se refere à resolução da reclamação do cliente Sr. Adriano Caetano Lopes e se o mesmo está satisfeito com a solução dada.

Às Fls 39, a Ouvidoria informa que recebeu a seguinte resposta " *Prezada Senhora: A CEG deu baixa informando que era benevolência da CEG, não reconhecendo a falha na prestação do serviço (...), torcendo para ser atendido, evitando outro procedimento por falha na prestação de serviço junto à AGENERSA.*"

A Concessionária, em suas razões finais, esclarece que fez tudo para solucionar de forma rápida e eficaz o problema do cliente e que não deixou de satisfazer o cliente uma vez que cancelou o contrato e a fatura.

Diante do exposto, com fulcro na documentação e pareceres técnico e jurídico apresentados no presente processo, verifico que houve falha na prestação do serviço que possa ser atribuída à CEG, uma vez que não agiu em consonância com o Instrumento Concessivo, descumprindo a Cláusula Primeira § 3º.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada janeiro/2018, com base na Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VII da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;
- 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 a Secretaria Executiva encaminhe cópia da presente decisão ao Reclamante
- Determinar que a Secretaria Executiva altere o assunto do presente processo, substituindo o nome do reclamante pelo endereço da reclamação.

É o voto

Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



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

Processo nº 12/003/103/2018
Data 17/01/2018 Fls. 55
Rubrica:

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3560

, DE 12 DE SETEMBRO DE 2018.

CONCESSIONÁRIA CEG - Sr. Adriano Caetano Lopes - Reclamação contra a 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 nº E-12/003/103/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada janeiro/2018, com base na Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VII da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

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 a Secretaria Executiva encaminhe cópia da presente decisão ao Reclamante;

Art. 4º - Determinar que a Secretaria Executiva altere o assunto do presente processo, substituindo o nome do reclamante pelo endereço da reclamação.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 12 de setembro de 2018.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro Presidente
ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro Relator
ID 44299605


TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738


JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro
ID 05546885