



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-12/020.619/2012
Data 11/10/12
Rubrica: RUIFON ID.FUNC. 4345648

Processo nº.: E-12/020.619/2012
Autuação: 11/10/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Cobrança indevida.
Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID Nº. 175/2012, de 10/10/12, que trata da ocorrência de nº. 530961 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº530961, que foi enviada à CEG em 03 de julho de 2012 para tratar de reclamação do Sr. Wilson Ferreira Pinto sobre a cobrança em seu CPF de uma dívida relativa ao endereço à Rua Torres Sobrinho, 36/206 - Cachambi /Meier".

Assevera a Ouvidoria que "(...) o cliente afirma que nunca morou no referido endereço (...)". Por sua vez, a CEG, em resposta enviada à Ouvidoria, informa que "no dia 27/2/09, foi solicitado gás para o imóvel e transferência de titularidade para o nome do SR. WILSON FERREIRA PINTO. (...) na ocasião, os seguintes dados foram confirmados com o cliente: CPF, RG, telefone de contato", que "o imóvel recebeu faturas do mês de abril/29 a set/09, todas com consumo", e que, "em 15/09/09, o cliente solicitou a baixa de titularidade por motivo de mudança de endereço". Segundo a Ouvidoria, a Concessionária afirma que (...) "nessa mesma data, o Call Center realizou contato com o cliente para esclarecimentos (feito contato com o titular no tel. (21) 9908-8657 para confirmação de solicitação de baixa (atend.2-244745936) pois a ligação havia caído antes de passar procedimento para o cliente; o mesmo ficou ciente de contas 08/2009 em aberto e 09/2009 a vencer e 6 parcelas do valor de inscrição que ainda não foram faturadas, e foi orientado a retirar em uma das agências), e que, "em 25/09, o medidor foi retirado conforme solicitado pelo cliente".

Ressalta a Ouvidoria que "(...) No dia 23/08/12, enviei uma SNS à CEG, informando que, em contato com o cliente, ele continuou afirmando que nunca morou no endereço em questão, e disse que irá tomar "outras medidas" para solução desse impasse. Pedi então que a Concessionária me enviasse documentação comprobatória de que o Sr. Wilson residiu no imóvel no período entre abril e setembro/2009".

Acrescenta que "(...) Em 05/10/12, a CEG me enviou a seguinte resposta: "em decorrência da divergência de informações, enviamos ao local, em 04/10, o técnico Elano dos Santos, da Equipe Especial, para apurar os fatos. No momento da visita, não havia porteiro no local. O técnico foi atendido pelo zelador, Sr. Lourival (inclusive assinou a O.S.), que informou que o Sr Wilson Ferreira Pinto residiu no imóvel e que, atualmente, mora a Sra. Lúcia dos Santos (...) Diante do exposto, confirmamos as cobranças das faturas emitidas em nome do cliente. Esclarecemos que, na segunda, 08/10, enviaremos a cópia da OS. para esta Agência."



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

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 23/10/12, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 326, de 25/10/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Atendendo ao Ofício CAENE nº 298/12, de 13/11/12, a Concessionária CEG, em suas considerações, ratifica as informações prestadas no presente processo.

Expedido novo Ofício CAENE nº 307/12, de 23/11/12, à Concessionária, solicitando comprovação da solicitação de gás para o imóvel e a transferência de titularidade para o nome do Sr. Wilson Ferreira Pinto.

Através da correspondência DIJUR-E-2323/12, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício CAENE nº 307/12, registra que "(...) em decorrência da divergência de informações, enviamos ao local, em 4/10, o técnico Elano dos Santos da Equipe Especial para apurar os fatos. No momento da visita não havia porteiro no local, o técnico foi atendido pelo zelador Sr. Lourival (inclusive assinou a OS) que informou que o Sr. Wilson Ferreira Pinto residiu no imóvel e, que atualmente mora a Sra. Lúcia dos Santos". Conclui que "(...) Diante do exposto, confirmamos as cobranças das faturas emitidas em nome do cliente".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelo cliente e nas respostas da Concessionária, apresenta em seu parecer um histórico¹ do ocorrido e, ao final, entende que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, ambas do Contrato de Concessão".

¹ "(...) Em 03/07/12, cliente reclama da CEG, pois existe uma cobrança no seu CPF no endereço Rua Torre Sobrinho, nº36-apto.206- Cachambi - Méier. Informa que nunca morou nesse endereço. Solicita verificação e providências.

(...) Em 24/07/12, a Ouvidoria da AGENERSA envia e-mail: Complemento Ocorrência 530961- Cliente reclama que seu problema ainda não foi solucionado e solicita contato".

(...) Em 03/08/12, a Ouvidoria da AGENERSA envia e-mail: "Complemento Ocorrência 530961- Cliente muito alterado, reclama da AGENERSA, pois há um mês não tem resposta da Ouvidoria. Solicita providências."

(...) Em 08/08/12, a Ouvidoria da AGENERSA envia e-mail: "Cobrança Ocorrência 530961-Cliente muito alterado, reclamando da AGENERSA, pois há um mês não tem resposta da Ouvidoria. Solicita providências."

(...) Em 23/08/12, a CEG responde: "informamos que de acordo com o setor responsável, no dia 27/02/09, foi solicitado gás para o imóvel e transferência de titularidade para o nome do Sr.Wilson Ferreira Pinto, na ocasião os seguintes dados foram confirmados com o cliente (CPF, R.G, telefone de contato). Esclarecemos que o imóvel recebeu faturas do mês de abril/09 a set/09, todas com consumo. Acrescentamos que, em 15/09/09, o cliente solicitou a baixa de titularidade por motivo de mudança de endereço. Nessa mesma data, o Call Center realizou contato com o cliente para esclarecimentos: feito contato com o titular no tel.(21) 9908-8657 para confirmação de solicitação de baixa (atendimento 2-244745936) pois a ligação havia caído antes de passar procedimento para o cliente, o mesmo ficou ciente de contas de 08/2009 em aberto e 09/2009 a vencer e 6 parcelas do valor de inscrição que ainda não foram faturadas e o cliente foi orientado a retirar em uma das agências. Em 25/09, o medidor foi retirado conforme solicitado pelo cliente".

(...) Em 23/08/12, a Ouvidoria da AGENERSA envia e-mail "Reincidência Ocorrência 530961- Solução Não Satisfatória - Em contato com o Sr. Wilson, fomos informados de que a resposta da CEG não procede e que ele realmente nunca morou no endereço à Rua Torres Sobrinho, 32/206- Cachambi. Cliente muito alterado, informa que irá tomar outras medidas. Solicito reavaliação deste caso, com apuração de documentação comprobatória de que o cliente residiu nesse endereço, no período entre Abril e Setembro/09.

Em 03/09/12, Cobrança Ocorrência 530961- Cliente muito alterado, aguarda solução de seu problema. Solicita providências.

(...) Em 10/10/12, a CEG responde: Informamos que em decorrência da divergência de informações, enviamos ao local em 04/10/12, o técnico Elano dos Santos da Equipe Especial para apurar os fatos. No momento da visita não havia porteiro no local, o técnico foi atendido pelo zelador, Sr. Lourival (inclusive assinou a OS) que informou que o Sr. Wilson Ferreira Pinto residiu no imóvel e que atualmente mora a Srª. Lúcia dos Santos. Diante do exposto, confirmamos as cobranças das faturas emitidas em nome do cliente. Esclarecemos que na segunda, 08/10, enviaremos a cópia da OS para esta Agência."



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 n.º E-12/020.619/2012
Data 11/10/12
Rubrica: Rubrica ID.FUNC. 4345648

Às fls. 31/37, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-2486/12, de 20/12/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF n.º 158/12, informando que "(...) a instauração do presente processo atine à apuração do entorno da ocorrência n.º 530961, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, em que o Sr. Wilson Ferreira Pinto alega a incidência de cobrança, frisa-se, supostamente indevida de valores que constam de registro de débito atribuídos ao seu CPF no sistema da CEG, referente a consumo de gás e prestação de serviços em imóvel situado à Rua Torres Sobrinho, n.º 36, apt.º 206, Cachambi — Méier, Rio de Janeiro/RJ.

Destaca a CEG que "(...) o presente impasse teve vez ao cliente em questão solicitar nova ligação de gás em imóvel sito à Rua Dias da Cruz, n.º 416, apt.º 402, Méier, Rio de Janeiro/RJ, e se ver impedido de contratar nova prestação de fornecimento de gás, haja vista que ainda havia débito pendente atribuído ao seu CPF, nos termos acima citados".

Acrescenta a CEG que, diante da desconexão das informações prestadas por ambas as partes, (...) solicitou a sua equipe especial diligência extraordinária ao local do registro do débito, oportunidade em que através de contato com o zelador do condomínio, o Sr. Lourival, que inclusive assinou a Ficha de Ordem de Serviço (OS), confirmou que o Sr. Wilson Ferreira Pinto residiu no local. (...) No mesmo sentido, juntamos em anexo à presente Ficha de Ordem de Serviço (...) da execução do serviço de liberação de fornecimento, em atendimento à solicitação do Sr. Wilson no imóvel o qual indica não ter residido. Ressaltamos que naquela ocasião, a OS foi assinada pela Sra. ELINDENIRA CORREA DA SILVA, CPF n.º 318.808.197-91", que "(...) é a cliente atualmente responsável pelo adimplemento das cobranças de consumo de gás natural do imóvel sito à Rua Dias da Cruz, n.º 416, apt.º 402, Méier, Rio de Janeiro/RJ (...), mesmo endereço o qual o Sr. Wilson recentemente solicitou fornecimento de gás e se viu impedido devido à existência de débito em seu CPF".

Esclarece a Concessionária que "(...) o fornecimento de gás ao logradouro em destaque tem por data inicial de alta faturável 26.07.2012, momento após a negativa da Concessionária de contratar com o Sr. Wilson para viabilizar o fornecimento de gás por motivo de débito". Por fim, conclui que "(...) resta comprovado a verossimilhança da alegação da Concessionária CEG, sendo devida a manutenção da cobrança do débito em questão".

Em 07/01/13, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.47/48, a Procuradoria desta Agência, antes de sua manifestação conclusiva, solicitou em respeito ao devido processo legal, ao contraditório e a ampla defesa "(...) 1 - Ciência e intimação do Sr. Wilson Ferreira Pinto, para tomar ciência do processo e manifestar-se sobre as alegações da CEG, em sua carta DIJUR-E-2486/2012, com os documentos que trouxe aos autos, para legitimar sua cobrança; (...) 2 - Manifestação da Caene, para informar se os documentos de fls.34/36, acostados com a carta DIJUR-E-2486/2012 atenderam ao que foi determinado às fls. 17, e se ainda entende que a CEG descumpriu o contrato de concessão, em suas cláusulas 1ª, §3º, e a cláusula 4, §1º, item 13. (...) 3 - Manifestação da CEG, para justificar o não atendimento da Instrução Normativa CODIR/AGENERSA N.º 019- 2011- Ouvidoria.



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

Remetidos os autos à CAENE, em 01/02/13, para o devido parecer conclusivo em relação à eventual responsabilidade da CEG.

O representante da Câmara Técnica de Energia, em seu pronunciamento, informa que "(...) Verificando os documentos enviados pela Concessionária (...), não observamos a assinatura do cliente em nenhum deles, assim como não foi comprovado nem enviado cópia da transferência de titularidade em nome do cliente, conforme solicitado. (...) Tentamos por várias vezes entrar em contato telefônico com o cliente, (...) porém sem lograr êxito. (...) Em vista do exposto, mantemos integralmente o parecer desta CAENE (...)".

Em 14/06/13, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento, no sentido de apurar com o cliente as informações apresentadas pela Concessionária e, em relação ao descumprimento contratual apontado na parte final de seu último despacho, especificar o motivo, além do não atendimento ao pedido da Ouvidoria e dessa serventia.

Despacho, às fls. 51, da CAENE reenviando os autos à Ouvidoria desta Agência, solicitando que se faça contato com o cliente, no sentido de confirmar se o mesmo residiu ou não na Rua Torres Sobrinho, 36/206, como alega à Concessionária.

Em seu parecer, a Ouvidoria responde que "(...) conforme CI OUVID Nº 175/2012, às fls.3 e 4, em contato telefônico com o Sr. Wilson em agosto/2012, eu já havia sido por ele informada de que os esclarecimentos da CEG não procediam e que ele nunca morou no referido endereço".

Em vista do informado pela Ouvidoria, a CAENE, em despacho, mantém integralmente seu posicionamento anterior quanto ao descumprimento do Contrato de Concessão por parte da Concessionária.

Em 09/08/13, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio da Secretaria Executiva, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.55/57, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Na citada reclamação, o Sr. Wilson F. P. alegou não ter efetuado a solicitação de gás junto à CEG no que se refere ao imóvel localizado na Rua Torres Sobrinho, 36/206 — Cachambi /Méier, mas que a Concessionária lhe cobra uma dívida relacionada ao consumo de gás natural no mencionado endereço" e que "(...) A Concessionária, em 15/08/2012, alegou que a solicitação de gás em voga ocorreu em 27/02/2009 cumulada com pedido de alteração de titularidade. Informa ainda, que, em 15/09/2009, o usuário solicitou a baixa da titularidade por motivos de mudança do endereço, sendo o medidor retirado em 25/09/2009. (...) Tendo em vista o desencontro das informações prestadas pelo usuário e pela Concessionária, esta, em 04/10/2012, enviou ao local o preposto Elano dos Santos que, através do zelador do prédio, apurou que o usuário já residiu no local".

Cita a Procuradoria que "(...) A CAENE às fls. 23, após reiterar os fatos apresentados pela Ouvidoria, conclui pelo descumprimento da "Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e a Cláusula 4º Parágrafo 1º, item 13, ambas do Contrato de Concessão".



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.619/2012
Data 11/10/12 96
Rubrica: Ruyton ID.FUNE. 434564

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

Informa, ainda que "(...) *Especificamente com relação ao formulário de Ordem de Serviço, presente às fls. 34, resta notório a ausência de assinatura do cliente*". Quanto "(...) *ao formulário de Vistoria de Ramificação Interna, Orçamento e Termo de responsabilidade, também não restam dúvidas que todos foram assinados pela Sra. Elindenira Correia da Silva, o que foi, inclusive, explicitado pela Concessionária CEG às fls. 32. (...) Assim, estudando a instrução processual, verifico que de um lado existe um usuário, hipossuficiente e amparado pela inviabilidade de provar que não residiu em determinado lugar por prova documental. E nesse sentido, consectário lógico é a ausência de provas. (...) Do outro, a Concessionária que, além de alegar a existência de solicitação — inclusive com a verificação dos dados do usuário, apresenta ampla documentação, o que pode ser considerado como indícios de prova. E nessa toada, por não se apresentar como certeza, gera forte dúvida*".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) *Soa com ar de anormalidade o fato de onde a Concessionária CEG cadastrou como titular o Sr. Wilson e forneceu gás natural, os documentos foram assinados pela Sra. Elindenira e onde ocorreu solicitação de gás pelo Sr. Wilson, o medidor estava cadastrado no nome e CPF da Sra. Elindenira. (...) Importante ainda, para que esta Agência se manifeste com relação a cobrança aventada, se possível ou não, que seja essa trazida aos autos. Pois, o fato de o Sr. Wilson ter ou não residido à Rua Torres Sobrinho, 36/206 — Cachambi/Méier; ter ou não solicitado o fornecimento de gás e, ter ou não relação com a Sra. Elindenira podem ter sua força mitigada*".

Por fim, conclui a Procuradoria que em "(...) *meu entendimento no sentido de que o presente processo não se encontra maduro para emissão de parecer jurídico conclusivo, e tendo em vista as dúvidas apontadas, sugiro que seja aberto novo prazo para manifestação do usuário e da Concessionária CEG nos termos acima apontados, bem como seja apurado a veracidade da informação de fls.08*".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 24/09/13, para que essa serventia certifique, junto ao cliente, através da expedição de ofício, os questionamentos contidos o despacho do órgão técnico (fls. 55/57).

Expedido Ofício AGENERSA/OUVIDORIA nº. 01/2013, de 30/09/13, ao cliente, solicitando informações quanto a sua relação com a Sr^a. Elindenira. A correspondência foi devolvida pelos correios, com a informação de que não foi possível entregar, por motivo de mudança de endereço.

Expedido Ofício AGENERSA/MF nº.75, em 18/10/13, para a Concessionária apresentar suas considerações em relação às últimas manifestações e juntada de documentos que julgarem pertinentes.

Correspondência da Concessionária DIJUR-E-2112/13, 31/10/13, informando que "(...) *A CEG juntou aos autos tela de sistema com os dados do Sr. Wilson quando da oportunidade da solicitação de gás no imóvel da Rua Torre Sobrinho, que comprova a procedência das cobranças, vez que afastada a alegação de que o mesmo não residiu no imóvel*".



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-12/020.619/2012
Data 11/10/12
Rubrica: Ruffon ID.FUNC.4345648

Cita que "(...) A CEG prestou todos os esclarecimentos devidos — ora, a concessionária é a maior interessada de que sejam esclarecidos todos os fatos! Qual seria a transgressão ao primeiro dispositivo citado, a CEG não ter conseguido atingir a satisfação do cliente que reclama por ser cobrado pelas contas que não pagou? Mais uma vez registra a concessionária a temeridade de tais indicações genéricas, lançadas aos autos desacompanhadas da clara e devida fundamentação.(...) Desse modo, mais uma vez, além de restar comprovada a verossimilhança da alegação da Concessionária CEG, mostra-se devida a manutenção da cobrança do débito em questão, por via de consequência, a legitimidade da recusa da CEG em contratar com o cliente, motivo pelo qual, desde já, a CEG pugna pelo arquivamento do presente processo sem que lhe seja aplicada qualquer sanção".

Em 04/11/13, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.83/87, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Em análise conclusiva dos autos, verifico que as ponderações realizadas através da manifestação jurídica de fls.55/57 foram todas realizadas, entretanto, sem obter sucesso. (...) A tentativa de contato com o usuário por meio de correspondência remetida ao endereço fornecido à Ouvidoria desta AGENERSA retornou por motivo de mudança".

Ressalta a Procuradoria que "(...) O novo prazo aberto à Concessionária com escopo de que esta complementasse a documentação também não surtiu efeitos, uma vez que a petição de fls.75/81, retoma os argumentos já tecidos nos autos.(...) Acréscimo, em detrimento do alegado pelo usuário, que em 17/10/2013 tentei realizar contato telefônico com o mesmo através dos números mencionados no histórico de atendimento. (...) Dos três números existentes, no primeiro (3979-3278) não ocorre atendimento, no terceiro (9908-8657) a pessoa que atendeu não conhece o usuário e no segundo (7891-3847) ocorreu atendimento, mas quando informei o motivo da ligação, a pessoal que atendeu, de forma estranha, afirmou não ser o "Sr. Wilson" e disse se chamar "Jorge". (...) Além de soar com anormalidade toda a situação narrada nos autos, também se reveste de estranheza o usuário ter desaparecido!"

Acrescenta que "(...) Outro ponto importante é que não há nos autos a famigerada cobrança, cuja legalidade se discute. E, nesse sentido não verifico possibilidade de esta AGENERSA se manifestar pela legalidade ou não do título.(...) Com relação ao posicionamento da CAENE no sentido de que ocorreu o descumprimento do contrato de concessão, no que se refere a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, item 13(...)"

Entende a Procuradoria que "(...) a conduta da Concessionária de permitir o fornecimento no nome de um alegado usuário, com base em formulários assinados por terceiro não é a mais adequada, mas pode ser justificada quando se analisar todos os fatos, o que aqui se mostrou inviável, parte por desatenção da CEG, parte por ausência do usuário". Informa, ainda que, "(...) Não existe nos autos qualquer tipo de informação referente à relação existente entre a Sra. Elindenira e o Sr. Wilson, sendo temerário tomar qualquer decisão sem conhecimento amplo dos fatos".



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-12/020.619/2012
Data 11/10/12 p. 98
Rubrica: Relator ID. FUNC. 4345648

Salienta que "(...) a prova é condição sine quo non para a certeza de que ocorreu um fato que deve ser punido. Esta Agência, como Autarquia Reguladora e Fiscalizadora, no esteio de suas funções não pode ir além do inserto nos autos, sob pena de se apresentar contraditória aos princípios que deve se subordinar. (...) Por consequência, concluo meu entendimento no sentido de que não há como esta Agência manifestar-se sobre o mérito processual (Legalidade da cobrança), uma vez que ausente os dados necessários a sua análise, motivo pelo qual, S.M.J, resta inviável a aplicação da pretensão punitiva sugerida pela Câmara Técnica".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 102 em 02/12/13 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 06/12/13, foi acostada ao processo a correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-2377/13, de 06/12/13, apresentando suas considerações finais, ratificando todos os argumentos apresentados.

É o relatório.

Moacyr Almeida 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 n.º E-12/020.619 / 2012
Data 11/10/12
Rubrica: Rubrica ID.FUNC.4345648

Processo n.º: E-12/020.619/2012
Autuação: 11/10/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Cobrança indevida.
Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da reclamação do cliente da CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência através da ocorrência sob n.º. 530961 e, tem por finalidade avaliar eventual responsabilidade da Concessionária.

Conforme comunicação interna, a Ouvidoria relata que o cliente da Delegatária, Sr. Wilson Ferreira Pinto, insurge-se contra os valores que constam em registro de débitos atribuídos ao seu CPF no sistema da CEG, referente ao consumo de gás e prestação de serviços em imóvel situado à Rua Torres Sobrinho, 36/206 - Cachambi/Meiér, na qual assevera nunca ter residido.

Por sua vez, a CEG, em resposta à Ouvidoria, informa que, em 27/2/2009, foi solicitado gás para o aludido imóvel e a transferência de titularidade para o nome do reclamante. Acrescenta que na ocasião, os dados (CPF, RG, telefone de contato) foram confirmados com o cliente.

Após a suposta contratação, o imóvel recebeu faturas, todas com consumo, do mês de abril a setembro de 2009 e, em 15/09/09, o cliente solicitou a baixa de titularidade por motivo de mudança de endereço. Naquela última data, afirma a Concessionária que o seu *Call Center* realizou contato com o cliente para confirmação de solicitação de baixa.

Relata, ainda, que o cliente ficou ciente das contas em aberto, agosto/setembro de 2009 e 6 (seis) parcelas do valor de inscrição que ainda não tinham sido faturadas, tendo sido orientado a retirar os boletos em uma das agências da Concessionária, o que não ocorreu. Por fim, em 25/09/09, o medidor foi retirado conforme solicitado.

Em atendimento às solicitações da Ouvidoria e da CAENE, no sentido de a Concessionária comprovar documentalmente suas alegações, ante o impasse de informações, a Delegatária procedeu a juntada de documentos que comprovam a visita de um técnico da companhia, em 04/10/2012, no endereço retro. Naquela ocasião, o representante da CEG foi atendido pelo zelador, Sr. Lourival, o qual confirmou que o Sr Wilson Ferreira Pinto residiu no imóvel em discussão.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelo cliente e respostas da CEG, entende pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, ambas do Contrato de Concessão, tendo em vista que os documentos enviados pela Concessionária não estão assinados pelo cliente, assim como não foi comprovado nem enviado cópia da transferência de titularidade em nome do 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-12/020.619 / 2012

Data 11/10/12 p. 100

Rubrica: Reufo ID. FUNC.4345648

Na defesa da Concessionária, a mesma sinaliza que a razão do aludido impasse foi pelo motivo de o cliente solicitar nova ligação de gás em imóvel sito à Rua Dias da Cruz, nº 416, apt.º 402, Méier, Rio de Janeiro/RJ, e se ver impedido de contratar nova prestação de fornecimento de gás, haja vista que ainda havia débito pendente atribuído ao seu CPF.

Acrescenta a CEG que, diante da desconexão das informações prestadas por ambas as partes, (...) solicitou a sua equipe especial diligência extraordinária ao local do registro do débito, oportunidade em que através de contato com o zelador do condomínio, o Sr. Lourival, que inclusive assinou a Ficha de Ordem de Serviço (OS), confirmou que o Sr. Wilson Ferreira Pinto residiu no local. (...) No mesmo sentido, juntamos em anexo à presente Ficha de Ordem de Serviço (...) da execução do serviço de liberação de fornecimento, em atendimento à solicitação do Sr. Wilson no imóvel o qual indica não ter residido. Ressaltamos que naquela ocasião, a OS foi assinada pela Sra. ELINDENIRA CORREA DA SILVA, CPF nº. 318.808.197-91", que "(...) é a cliente atualmente responsável pelo adimplemento das cobranças de consumo de gás natural do imóvel sito à Rua Dias da Cruz, nº416, apt.º 402, Méier, Rio de Janeiro/RJ (...), mesmo endereço o qual o Sr. Wilson recentemente solicitou fornecimento de gás e se viu impedido devido à existência de débito em seu CPF".

Esclarece a Concessionária que "(...) o fornecimento de gás ao logradouro em destaque tem por data inicial de alta faturável 26.07.2012, momento após a negativa da Concessionária de contratar com o Sr. Wilson para viabilizar o fornecimento de gás por motivo de débito". Por fim, conclui que "(...) resta comprovado a verossimilhança da alegação da Concessionária CEG, sendo devida a manutenção da cobrança do débito em questão".

A Procuradoria desta Agência, em sua conclusão, se posiciona no sentido de não haver condição de manifestar-se sobre o mérito processual, uma vez que ausentes os dados necessários à sua análise, motivo pelo qual, entende inviável a aplicação da pretensão punitiva.

Em análise dos autos, verifico que todas as tentativas de localizar o cliente, por meio de envio de correspondência e ligações telefônicas foram realizadas, entretanto, sem obter sucesso. Além de soar com anormalidade toda a situação narrada nesta peça, também se reveste de estranheza o usuário ter desaparecido.

Não obstante o exposto, se torna preocupante a ausência, por parte da Concessionária, de documentos que comprovem cabalmente a situação de usuário no endereço anterior, o pedido formulado pelo cliente de troca de titularidade, apesar das oportunidades havidas no processo.

Ainda não existe nos autos qualquer tipo de informação referente à relação existente entre a Sra. Elindenira e o Sr. Wilson, sendo temerário tomar qualquer decisão sem conhecimento amplo dos fatos. Alie-se a tudo isto a desatenção da Concessionária, assim como a ausência ou o desinteresse do usuário em esclarecer o episódio.

Portanto, na mesma toada da Procuradoria, entendo que a prova é condição *sine quo non* para a certeza de que ocorreu um fato que deve ser punido. Esta Agência, como Autarquia Reguladora e Fiscalizadora, no esteio de suas funções não pode ir além do inserto nos autos, sob pena de se apresentar contraditória aos princípios que deve se subordinar.



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-12/020.619/2012
Data 11/10/12 Págs. 101
Rubrica: Reunir ID.FUNC.

Ante a ausência de manifestação do cliente em relação aos documentos juntados pela Concessionária que sinalizam que o mesmo residiu no endereço em discussão, entendo por temerária a aplicação de eventual penalidade à Concessionária.

Diante de todo o exposto, filio-me ao parecer de nossa Procuradoria, propondo:

- Não imputar ^{penalidade de} a CEG qualquer ~~penalidade~~, face à impossibilidade de comprovação de sua culpabilidade nos autos.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1941
DE 30 DE JANEIRO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA COM MAIS DE 30
DIAS. COBRANÇA INDEVIDA.**

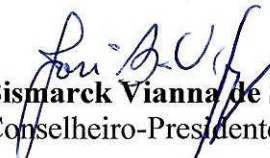
**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso
de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório
nº E-12/020.619/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Não imputar penalidade à Concessionária CEG, face à impossibilidade de
comprovação de sua culpabilidade nos autos.

Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

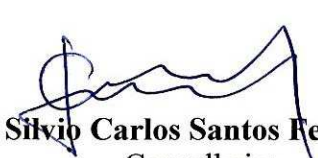
Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro