



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.589/2013
Data:	24/09/2013 Fls. 47
Rubrica:	10 ID: 50233629

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 n.º:	E-12/003.589/2013
Data de Autuação:	24/09/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência n.º 541009
Sessão Regulatória:	31 de julho de 2014

RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID N.º 103¹, de 19 de setembro de 2013. Na presente a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 541009, que versa sobre a reclamação do Sr. José Luis Galanda Minc Baumfeld - Rua Igarapava, 31 apto. 203 - Leblon, para tratar do valor apresentado em sua conta que estava muito alta.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º. 440, de 26/09/2013, informou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora.

Conforme resolução do Conselho-Diretor n.º. 395, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Do histórico da ocorrência² iniciada em 03/09/2013 na AGENERSA, extrai-se:

"Cliente observou que sua conta de gás estava muito alta e entrou em contato com a CEG para verificar o medidor, e a mesma informou que havia escapamento de gás, orientando a entrar em contato com a terceirizada Gás Natural e Serviços, que cobrou R\$ 280,00 apenas para o técnico comparecer em sua residência e ficar 2 minutos, afirmando que de fato estava ocorrendo vazamento (relógio continuava rodando). Cliente informa que o técnico não fez nenhum tipo de teste e em seguida passou orçamento de R\$ 600,00 para fazer o teste de vazamento de gás e possível aplicação de resina. Cliente deseja saber mais informações das parcerias e o monopólio da CEG.

Em 18/09/2013, a CEG através de sua Ouvidoria, responde à solicitação do Sr. José Luis, informando inicialmente que:

¹ Fls. 03.

² Fls. 05 e 06.



"Sendo a GNS uma empresa privada independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre um 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 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 o cliente estava ciente de todo o procedimento referente a contratação do plano, orçamento adicional, adequações ou troca de peças. Ressaltamos que a visita realizada no dia 3/9/2013, neste dia detectamos ESCAPAMENTO MENOR QUE 5 LITROS/HORA, FOGÃO FALMEC E AQUECEDOR RINNAI JÁ INSTALADO // DEIXADO ORÇAMENTO PARA APLICAÇÃO DE RESINA ATÉ 3º PISO / APROVADO PARA 05/9/2013', porém não foi possível executar o serviço, pois o serviço foi cancelado. Cumprimos esclarecer, que entramos em contato com o cliente e o próprio confirmou o cancelamento do serviço e que o serviço foi realizado por empresa particular. Esclarecemos que antes de elaborar o orçamento é realizado o teste de estanqueidade, vistoria nos ambientes, aparelhos, PI (Cabine de medidor)".
(Grifo meu)

RESPOSTA CLIENTE:

"Prezados, na conta de gás enviada pela CEG consta o nome e o telefone da GNS para efetuar serviços relacionados a manutenção do fornecimento de gás, em detrimento de um sem número de empresas concorrentes. Além disso, a cobrança pelos serviços da GNS vem na própria fatura de cobrança emitida pela CEG. Como pode a CEG querer se escusar de responsabilidade quando a relação jurídica estabelecida entre a concessionária, a prestadora e o



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:	E-12/003.589/2013
Data	24/09/2013 Fls. 79
Rubrica	ID: 50233629

consumidor são inteiramente coligadas, atraindo portanto a incidência do comando inserto no art. 18 do CDC? Ademais, a resposta da GNS, repassada pela CEG é simplesmente mentirosa. Não houve prestação de serviço pelo técnico da GNS. O mesmo compareceu a minha residência, visita que demorou 5 minutos, tão somente para afirmar o que já era notório: que havia vazamento de gás - fato este já informado pela própria CEG por ocasião da verificação da regularidade do relógio marcador do consumo de gás. Reitero: o técnico da GNS não fez qualquer espécie de teste, apenas me passou um orçamento relativo ao teste de estanqueidade e colocação de resina, caso esta última se revelasse possível dependendo do resultado do futuro teste a ser realizado em caso de aceite do orçamento. Entendo que, sob a égide do direito regulatório, é papel da agência reguladora fiscalizar e corrigir este tipo de relação promíscua entre a CEG e a GNS, seja sob o prisma do favorecimento desta última empresa, em violação à livre-concorrência, o que s.m.j. parece violar a lei 8884/1994; seja sob a penalidade de proteção do usuário/consumidor por práticas abusivas das referidas empresas. Não vou aceitar pegar (sic) qualquer valor que seja cobrado pela GNS pelo serviço não realizado. Considero ilegal que a cobrança da GNS venha na mesma fatura de cobrança de fornecimento de gás emitida pela CEG. Obrigado. José Luis G Minc Baumfeld". (Grifo meu)

Em 14/10/2013³, a CAENE ofereceu seu parecer, registrando:

" Conforme relatado o serviço orçado não foi realizado e o cliente informa que não foi realizado teste de estanqueidade alegado pela GNS e se recusa a pagar pela fatura apresentada em nome da GNS, na conta da CEG. Há que se firmar posição contra a Concessionária vincular o pagamento do serviço de distribuição de gás canalizado ao pagamento de serviço realizado por terceiros, uma vez que a fatura da CEG é referente ao serviço público de distribuição de gás. A vinculação das cobranças CEG + GNS como um todo, impossibilita ao cliente o pagamento do serviço contratado de fornecimento de gás e pior, em casos como apresentado em tela, se o cliente não concorda com a cobrança apresentada pela GNS, pode vir a se tornar "inadimplente" junto a Concessionária. A Concessionária deve ser instada a permitir que o valor da fatura referente ao

³ Fls. 17 à 20.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.589/2013
Data:	24/09/2013 Fls. 80
Rubrica:	10 ID: 50233629

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 de fornecimento de gás natural possa ser pago, independente da cobrança de eventuais serviços prestados por terceiros. Afinal, a apresentação de cobranças da GNS, na fatura da CEG, é apenas uma liberalidade empresarial. Como a própria Concessionária CEG declara, a GNS é uma empresa particular e autônoma, cabendo-lhe discutir suas cobranças diretamente com os clientes dela, GNS. O corte de fornecimento de gás, por exemplo, não pode ser utilizado como instrumento de coerção, ou até mesmo de coação, para que um cliente se veja obrigado a pagar os serviços cobrados por terceiros, em função do perigo de corte de um serviço essencial. Por outro lado, é necessário verificar-se o quanto a CEG lucra pela prestação do serviço de cobrança. Se uma empresa presta serviço para outra, mesmo que do mesmo grupo empresarial, tem que a haver o devido controle contábil e este valor contábil deve ser verificado no âmbito das revisões quinquenais. Se, hipoteticamente, uma empresa gasta perto de R\$ 5,00 (cinco reais) para envio de uma fatura pelo correio, quanto a GNS lucra pela utilização das faturas da CEG? Quanto a GNS "paga" a CEG pela prestação do serviço? Quanto a CEG lucra com a prestação do serviço? Esse valor auferido foi contabilizado na revisão quinquenal em curso?"

Concluindo a CAENE frisa:

"(...) meu parecer é no sentido de proibir a Concessionária CEG de vincular/condicionar o valor do pagamento do serviço público concedido de distribuição de gás canalizado ao valor cobrado pela GNS (ou qualquer outra empresa a qual a Concessionária venha futuramente a prestar o serviço de cobrança, em suas faturas mensais) pela prestação do respectivo serviço. Além disso deverá constar da fatura da CEG aviso ao cliente que ele poderá pagar apenas o valor referente ao gás natural. (...), se a Concessionária CEG apresentar qualquer dificuldade técnica que impossibilite a desvinculação proposta, o serviço de cobrança praticado pela CEG a terceiros deve ser simplesmente proibido."



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

Às fls. 23 à 27, consta o Parecer 286/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA⁴, cuja análise, cita o relato do cliente que se sente aviltado por pagar valor de serviço não prestado e, que a cobrança pelos serviços da GNS vem na própria fatura emitida pela CEG, mencionando o Art. 18⁵ do CDC.

Esclarece que:

"(...) existe processo regulatório instaurado nesta Autarquia Especial para verificação da relação que atinge a regulação, entre as Concessionárias CEG e CEG RIO e a empresa GNS."

"(...) cada vez mais, surgem casos como este, nos quais os consumidores, que questionam de maneira veemente, questionam o procedimento da Concessionária CEG e da empresa GNS." Acrescenta que, "(...) a Concessionária CEG indicou a empresa GNS para efetuar o serviço, que, não foi finalizado, devido ao que ocorreu." Entende a Procuradoria que: "(...) houve falha da Concessionária CEG na obediência ao Contrato de Concessão, catalogado na Cláusula Primeira, §3º, pois o chamamento do cliente se deu à Delegatária que, por sua vez, indicou a empresa GNS."

Acrescentando que:

"(...) o serviço não foi executado, e, além disso o teste de estanquidade não foi realizado."

⁴ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.

⁵ Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convenionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.589/2013
Data:	24/09/2013 Fls. 82
Rubrica:	10 ID: 50233629

22

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

Prossegue a Procuradoria:

"A vinculação das cobranças na conta da Concessionária CEG poderá tornar o cliente inadimplente, caso o mesmo não concorde com a cobrança apresentada e não pague o serviço prestado por terceiros, cobrado na conta de gás da Concessionária CEG, juntamente com o valor do gás utilizado. Só que esses serviços vêm na conta da Delegatária, tornando para o cliente impossível de desvinculá-lo da fatura apresentada. A Concessionária CEG deverá ser obrigada a permitir que a fatura de gás seja paga, independentemente da cobrança de serviços de quaisquer empresas terceirizadas, seja a GNS ou qualquer outra, que execute os trabalhos." E completa dizendo: "Não é admissível que caso o cliente, não concorde com o serviço executado, venha a sofrer o corte de seu fornecimento de gás, pois na conta vem inserido o valor do serviço feito por terceirizadas, o que convenhamos, não é legal e tampouco republicano."

Para concluir, a Procuradoria concorda plenamente com a CAENE, no sentido de:

"proibir a Concessionária CEG de vincular/condicionar o pagamento do valor do serviço público concedido de distribuição de gás canalizado ao valor cobrado pela GNS (ou qualquer outra empresa a qual a Concessionária venha futuramente a prestar serviço de cobrança, em suas faturas mensais) pela prestação do respectivo serviço. Além disso, deverá costar da fatura da CEG aviso ao cliente que ele poderá pagar apenas o valor referente ao gás natural. Outrossim, se a Concessionária CEG apresentar qualquer dificuldade técnica que impossibilite a desvinculação proposta, o serviço de cobrança, praticado pela CEG a terceiros deve ser simplesmente proibido."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº. 99/13⁶, de 22/10/2013, para a Concessionária CEG apresentar suas razões finais, o que foi realizado após duas solicitações de dilação de prazo (DIJUR-E-2085/2013⁷ de 28/10/2013 e DIJUR-E-2141/2013⁸ de 04/11/2013) por meio da DIJUR-E-2170/2013⁹, de 08/11/2013, após repisar brevemente os pareceres da CAENE e da Procuradoria, a Concessionária sustenta que:

⁶ Fls. 28 - com o respectivo aviso de recebimento em 22/10/2013.

⁷ Fls. 30 - protocolizada nesta autarquia em 29/10/2013.

⁸ Fls. 36 e 37 - E-mail de 04/11/2013 e Fls. 44 protocolizada nesta autarquia em 05/11/2013.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.589/2013
Data:	24/09/2013 Fls. 83
Rubrica:	ID: 50233629

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

"(...) não se identifica nos autos do presente Processo Regulatório, elementos de que tenha descumprido o instrumento Concessivo, uma vez que não há vedação legal em efetuar cobrança pelos serviços da GNS na fatura de cobrança emitida pela Concessionária."

Ressalta que, em que pese isso,

"(...) que qualquer prestadora de serviços técnicos atua como terceirizada da CEG somente quando contratada por esta Concessionária para prestar serviços em seu lugar e não quando o particular contrata diretamente essas empresas prestadoras de serviços, como é o caso."

Afirma:

"(...) que a relação comercial em comento não contempla qualquer participação direta dessa Companhia no atendimento aos clientes, limitando-se o seu envolvimento à intermediação de pagamentos, em prol da comodidade e do conforto do cliente e da respectiva prestadora de serviços, fato é que, não raro, discussões acerca dos cogitados serviços são submetidas à apreciação da AGENERSA por clientes insatisfeitos e, por vezes, provocam, de forma equivocada a aplicação de penalidades administrativas por parte desta Autarquia."

Aduz que:

"(...) de acordo com o que consta nos autos, a CEG entende que não há como imputar à Concessionária qualquer sanção por descumprimento contratual. E requer que seja o presente processo administrativas ARQUIVADO, por exaurimento de sua finalidade."

Esclarece ainda que:

"(...) a empresa GNS não atuou como terceirizada da CEG, uma vez que a cliente entrou em contato direto com a GNS, sem qualquer tipo de interferência ou indicação por parte da Concessionária. Logo, não pode esperar a

⁹ Fls. 46 à 48 - protocolizada nesta Autarquia em 08/11/2013.



AGENERSA que esta Concessionária tenha qualquer ingerência sobre as relações comerciais daquela com seus clientes."

Considerando o exposto, salienta:

"(...) inexistir qualquer descumprimento contratual por parte da CEG, em termos de responsabilidade administrativa, esta Concessionária solicita que deve o processo em comento ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade, mormente porque, materialmente, não restou configurada nenhuma infração por parte da Concessionária."

Por minha solicitação o processo foi encaminhado para nova consulta à CAENE, em 05/12/2013¹⁰, onde o mesmo retornou em 09/12/2013¹¹, após reanálise das informações contidas no histórico de atendimento:

"(...) foi possível observar que após a reclamação sobre o aumento do volume de gás supostamente consumido, o cliente foi direcionado para atendimento pela GNS, a qual informa que ...'o cliente estava ciente de todo o procedimento de contratação do plano, orçamento adicional, adequações ou troca de peças, porém não foi possível executar o serviço, pois o serviço foi cancelado. Cumpri esclarecer, que entramos em contato com o cliente e que o serviço foi realizado por empresa particular..." (Grifo meu)

Ressaltou a CAENE que:

"(...) na própria linguagem da resposta não fica claro quem está efetivamente respondendo à reclamação, CEG ou GNS, apesar da introdução afirma que a GNS é uma empresa privada e independente. Também chama a atenção que foi exarado que 'o serviço foi realizado por empresa particular, como se a GNS não o fosse."

Observou a CAENE que:

"(...) em nenhum momento, CEG/GNS ou o reclamante registram que a Concessionária realizou vistoria das instalações internas do cliente, obrigação

¹⁰ Fls. 50.

¹¹ Fls. 51 à 53.



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:	E12/003.589/2013
Data:	24/09/2013
Fis.:	85
Rubrica:	10.50.23.36.29

contratual da CEG (com prazo de cumprimento) estabelecida no item 13A, da Parte 2 do Anexo II do Contrato de Concessão. O procedimento de vistoria das instalações internas foi transferido imediatamente para a GNS, como se a CEG não tivesse a obrigação de realizá-lo, caracterizando descumprimento de cláusula contratual, em benefício da GNS."

Em outro trecho, a Câmara Técnica destaca matéria publicada no Jornal O Globo de 07/12/13¹², na qual a Frente de Consumidores de Energia Elétrica apresentou recurso à ANEEL contra a Resolução Normativa 581/2013¹³. **A norma permite a cobrança na conta de luz de serviços que não estão relacionados ao de energia elétrica.** (grifo do original)

Em prosseguimento:

"A manifestação contrária ao ato normativo se deve ao fato das concessionárias de energia elétrica poderem executar múltiplas cobranças, em um único código de barras, definido pelos reclamantes de cobrança indevida. Com apenas um código de barra, o consumidor sentir-se-á pressionado a pagar o valor total da fatura, por meio de corte do serviço público de eletricidade. Ou seja, o consumidor se veria obrigado a pagar pelo que não quer, não concorda ou considera abusivo." (grifo do original)

Menciona que se trata de questão análoga ao affair CEG/GNS:

"Como a cobrança de um serviço prestado pela GNS pode ser inserida na fatura apresentada pela CEG, em um único código de barra, mesmo que não concorde com algum aspecto (qualidade, por exemplo) do serviço praticado pela GNS, o consumidor se vê na obrigação de efetuar o pagamento, vir a ter o seu fornecimento do serviço público de distribuição de gás suspenso."

¹² Fls. 54.

¹³ Art. 3º - Faculta-se à distribuidora oferecer e prestar, além dos serviços decorrentes de obrigação normativa, as atividades acessórias constantes neste artigo, observando-se, quando for o caso, as disposições específicas previstas em outros regulamentos:

I - próprias:

- a) arrecadação de convênios ou valores por meio da fatura de energia elétrica;
- b) arrecadação de faturas de terceiros por meio de estrutura própria de arrecadação;
- c) veiculação de propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica ou páginas eletrônicas;
- d) aluguel ou cessão onerosa de imóveis e espaços físicos;
- e) compartilhamento de infraestrutura;
- f) serviços de avaliação técnica e de aferição de medidores em laboratório próprio; e
- g) operacionalização de serviço de créditos tributários.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.589/2013
Data:	24/09/2013
Fls.:	86
Rubrica:	12 12:50233629

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

A CAENE destaca, que:

"A Frente de Defesa não é contra a possibilidade de cobrança de outros serviços nas faturas das concessionárias de eletricidade, defende, entretanto, que os pagamentos devem ser desmembrados em dois códigos de barra, para que o consumidor não seja obrigado a pagar por serviço que não quer ou de má qualidade, por exemplo."

Dá ênfase, que:

"(...) ao contrário da 'liberalidade comercial' constantemente pregada pela CEG, as elétricas só puderam executar cobranças outras, após regulamentação por parte da ANEEL, restando claro que independentemente de liberdade comercial, o conteúdo fatura de uma concessionária é regulada pelo órgão estatal responsável e a ele deve ser submetido."

E finaliza:

"A luz das discussões na área elétrica, já se faz necessário esclarecer definitivamente as margens para a associação CEG/GNS, nas suas interseções com o ambiente regulatório sob a égide desta AGENERSA."

Em nova consulta a Procuradoria¹⁴ a mesma atesta parecer 286/2013 EVB às fls. 23 à 27, bem como ao parecer CAENE às fls. 51 e 52,

"(...) obrigação contratual da CEG (com prazo para cumprimento) estabelecida no item 13A, da Parte 2 do Anexo II ao Contrato de Concessão."

Menciona trechos da Frente dos Consumidores de Energia Elétrica,

"(...) manifestação contrária ao ato normativo se deve ao fato das concessionárias de energia poderem executar múltiplas cobranças, em um único código de barra. (...) o consumidor sentir-se-á pressionado a pagar o total da fatura, por medo de corte do serviço público de eletricidade. (...) o consumidor se veria obrigado a pagar pelo que não quer, não concorda ou considera abusivo."

¹⁴ Fls. 57 à 59 - Parecer EVB 28/2014, com o "De acordo, sugerindo, em prol dos preceitos que regem a legislação consumerista c/c princípio da prestação de serviço público adequado, e desmembramento dos serviços cobrados no mesmo código de barras da conta de gás por meio da regulamentação da matéria em voga." da Procuradora Geral da AGENERSA.



Aduz que:

"(...) já se faz necessário esclarecer definitivamente as margens para a associação CEG/GNS, nas suas interseções com o ambiente regulatório sob a égide dessa AGENERSA."

Conclui, reiterando o parecer de fls. 23 e 27, como também corroborando com o parecer da CAENE às fls. 51 e 53, afirmando que:

"(...) Carta DIJUR-E-2170/13, da Concessionária CEG, não trouxe nada de novo ao processo administrativo, e a nosso ver, em nada modificou o já exposto nos autos administrativos."

Às fls. 64, a Concessionária é instada¹⁵ a apresentar razões finais.

Nesse interim, a SECEX, em 10/02/2014, encaminha ao gabinete a CI AGENERSA/SECEX nº. 185, solicitando cópia do presente processo e autorização para o envio do mesmo.

Em razões finais, através da DIJUR-E-314/14¹⁶, de 11/02/2014, a Concessionária informa:

"(...) a CEG ratifica o fato de que não suspende o fornecimento de gás de clientes pelo não pagamento de conceito que diverge do consumo de gás, sendo facultado ao cliente ligar para a Concessionária e solicitar a retirada do referido conceito, possibilitando a este o pagamento apenas do consumo de gás natural canalizado."

E informa que:

"(...) realizou o procedimento correto, enviando equipe de emergência, que constatou a existência de vazamento. (...) sendo as instalações internas de responsabilidade do cliente, deve o mesmo cuidar para que as mesmas sejam devidamente reparadas, seja junto a GNS ou qualquer outra empresa particular do mercado, tratando-se de uma escolha do cliente." E menciona que: "A CAENE quer fazer parecer que teria a CEG descumprido o estabelecido no item 13, Parte

¹⁵ Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº. 11/14, de 06/02/2014.

¹⁶ Fls. 68 à 70, encaminhada por e-mail em 11/02/2014 e fls. 71 à 73, protocolizada em 12/02/2014.



2 do Anexo II, do Contrato de Concessão, alegando que a CEG não realizou vistoria interna das instalações do cliente."

Alude que:

"(...) em nenhum momento tal vistoria foi solicitada à Concessionária, não existe nenhum protocolo ou registro sistêmico de tal solicitação (...)"

Aduz que, em consonância com o disposto no RIP, as instalações internas são de responsabilidade do cliente, devendo ser interpretado que a obrigatoriedade da vistoria das instalações internas, por parte da Concessionária, como a que é realizada no momento de colocação em carga, que é o único momento em que a CEG passa a ter responsabilidade por verificar as instalações internas do cliente. E que:

"(...) estando prevista nos serviços obrigatórios, serviços estes que somente a CEG pode realizar, evidente que se refere a vistoria de colocação em carga."

E finaliza asseverando que:

*"(...) não restou comprovado no presente processo nenhuma infração Contratual por parte da CEG, que se houve de acordo com o Instrumento Concessivo." E
"(...) aguarda deferimento."*

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
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: E-12/003.589/2013
Data 24/09/2013 Fls. 89
Rubrica ID: 50232629

Processo nº.: E-12/003.589/2013
Data de Autuação: 24/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541009
Sessão Regulatória: 31 de Julho de 2014

VOTO

Trata-se de análise da ocorrência n.º 541009, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 03/09/2013, para tratar de reclamação feita pelo Sr. José Luis Galanda Minc a respeito dos valores que estavam sendo cobrados em sua fatura de gás, após uma visita que recebeu da empresa GNS, indicada pela Concessionária CEG para o serviço de aplicação de resina na tubulação de seu imóvel.

Para melhor elucidação da ocorrência em apreço, creio necessário um breve retrospecto do caso.

O cliente solicitou que a Concessionária CEG fizesse uma verificação do seu medidor, sendo informado que havia escapamento de gás, e orientado a entrar em contato com a empresa terceirizada GNS, que lhe cobrou R\$ 280,00 (duzentos e oitenta reais) apenas para o técnico comparecer em sua residência e em apenas alguns minutos, constatar que, de fato, estava ocorrendo vazamento. O usuário informou que o técnico não fez nenhum tipo de teste e que, no dia da visita, só passou o orçamento no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) relativo ao teste de vazamento de gás e aplicação de resina, caso esta última se revelasse possível, dependendo do resultado do futuro teste a ser realizado em caso de aceite do orçamento.

A resposta da Concessionária ao usuário, ocorreu no dia 18/09/2013, momento em que a CEG informa que a GNS é uma empresa privada, independente, e sempre que surge uma reclamação na AGENERSA, a mesma é encaminhada à CEG, onde é feita a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação desta autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Ressalta que o usuário é diretamente atendido pela GNS e que a empresa presta o serviço por livre escolha do cliente.

Acrescenta também que pode não deter completa informação sobre as operações da GNS, já que a mesma atua de forma independente. E informa, ainda, que, no caso em tela, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS foi a de que o cliente estava ciente de todo o procedimento referente a contratação do plano e que, na visita do dia 03/09/2013, foi detectado escapamento menor que 5 litros/hora, fogão falmec e aquecedor rinnai já instalado e que não foi possível executar o serviço, pois o



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

mesmo havia sido cancelado e que ao entrar em contato com o cliente, o próprio informou ter realizado o serviço por empresa particular.

Instada a se manifestar, a CAENE¹ ressalta que: "(...) Há que se firmar posição contra a Concessionária vincular o pagamento do serviço de distribuição de gás canalizado ao pagamento de serviço realizado por terceiros, uma vez que a fatura da CEG é referente ao serviço público de distribuição de gás. A vinculação das cobranças CEG + GNS como um todo, impossibilita ao cliente o pagamento do serviço contratado de fornecimento de gás e pior, em casos como apresentado em tela, se o cliente não concorda com a cobrança apresentada pela GNS, pode vir a se tornar "inadimplente" junto a Concessionária."

Instada a se manifestar, a Procuradoria² relembra que: "(...) Embora haja processo específico para tratar da relação entre a empresa GNS e a Concessionária CEG- CEG RIO, sob a égide da regulação, necessária a apreciação da ocorrência disposta nos presentes autos administrativos (...)", acrescenta também que: "(...) cada vez mais, surgem casos como este (...) e que no presente caso (...) houve falha da Concessionária CEG na obediência ao Contrato de Concessão, catalogado na Cláusula Primeira, §3º³, pois o chamamento do cliente se deu à Delegatária que, por sua vez, indicou a empresa GNS.", ressaltando que "(...) o serviço não foi executado, e, além disso o teste de estanqueidade não foi realizado."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº. 99/13⁴ de 22/10/2013, para a Concessionária CEG apresentar suas razões finais, o que foi realizado após duas solicitações⁵ de dilação de prazo, por meio da DIJUR-E-2170/2013⁶, na qual a Concessionária CEG, após repisar brevemente os pareceres da CAENE e da Procuradoria, sustenta que: "(...) não se identifica nos autos do presente Processo Regulatório, elementos de que tenha descumprido o instrumento Concessivo, uma vez que não há vedação legal em efetuar cobrança pelos serviços da GNS na fatura de cobrança emitida pela Concessionária.", acrescenta que a "(...) relação comercial em comento não contempla qualquer participação direta dessa Companhia no atendimento aos clientes, limitando-se o seu envolvimento à intermediação de pagamentos." E aduz que: "(...) de acordo com o que

¹ Fls. 17 à 20.

² Fls. 23 à 27.

³ CLÁUSULA PRIMEIRA, §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.

⁴ Fls. 28 - com o respectivo aviso de recebimento em 22/10/2013.

⁵ Fls. 30 - DIJUR-E-2085/2013 - protocolizada nesta autarquia em 29/10/2013 e Fls. 36 e 37 - DIJUR-E-2141/2013 - E-mail de 04/11/2013 e Fls. 44 protocolizada nesta autarquia em 05/11/2013.

⁶ Fls. 46 à 48 - protocolizada nesta Autarquia em 08/11/2013.



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

SER	ICO PÚBLICO ESTADUAL
Processo	E-12/003.589/2013
Data	24/09/2013
Fls.	91
Rubrica	ID: 80253629

consta nos autos, a CEG entende que não há como imputar à Concessionária qualquer sanção por descumprimento contratual. E requer que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, por exaurimento de sua finalidade (...)"

A CAENE, em seu novo parecer, chama atenção para o fato de que "(...) em nenhum momento, CEG/GNS ou o reclamante registram que a Concessionária realizou vistoria das instalações internas do cliente, obrigação contratual da CEG (com prazo de cumprimento) estabelecida no item 13A, da Parte 2 do Anexo II do Contrato de Concessão." e o procedimento de vistoria das instalações internas foi transferido imediatamente para a GNS, como se a CEG não tivesse a obrigação de realizá-lo, caracterizando descumprimento de cláusula contratual, em benefício da GNS.

Em nova consulta a Procuradoria⁷, o jurídico atesta seu parecer exarado anteriormente⁸ e conclui que a: "(...) Carta DIJUR-E-2170/13, da Concessionária CEG, não trouxe nada de novo ao processo administrativo, e a nosso ver, em nada modificou o já exposto nos autos administrativos."

Em sede de razões finais⁹, a Concessionária, após fazer um breve relato dos fatos e mencionar os Pareceres da CAENE e Procuradoria, conclui que "(...) não restou comprovado no presente processo nenhuma infração Contratual por parte da CEG, que se houve de acordo com o Instrumento Concessivo." E "(...) aguarda deferimento."

Da análise dos autos, resta evidente a falha na prestação do serviço na presente ocorrência, uma vez que a Concessionária CEG deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em virtude da natureza do serviço concedido, em especial, o Princípio da Prestação do Serviço Público Adequado, razão pela qual sua conduta é passível de penalidade com base no que dispõe a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Assim, considerando que existe um processo específico¹⁰ para o exame detalhado dos desdobramentos regulatórios oriundos da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS e considerando que este Conselho-Diretor já se manifestou no sentido de que os processos instaurados em razão de reclamações de usuário em face desta empresa devem ser enviados àqueles autos, orientação que se aplica no presente caso, sugiro ao Conselho-Diretor:

⁷ Fls. 57 à 59 - Parecer EVB 28/2014, com o "De acordo, sugerindo, em prol dos preceitos que regem a legislação consumerista c/c princípio da prestação de serviço público adequado, e desmembramento dos serviços cobrados no mesmo código de barras da conta de gás por meio da regulamentação da matéria em voga." da Procuradora Geral da AGENERSA.

⁸ Fls. 23 à 27. Parecer 286/2013.

⁹ Fls. 68 à 70, DIJUR-E-314/14, encaminhada por e-mail em 11/02/2014 e fls. 71 à 73, protocolizada em 12/02/2014.

¹⁰ Autuado sob o número E-12/020.327/2012, de Relatoria do Ilustre Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza.



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	E- 121.003.589/2013
Data	24/09/2013 Fls. 02
Rubrica	ID: 50232629

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;

III - Determinar à SECEX que envie cópia dos presentes autos ao processo regulatório nº E-12/020.327/2012, que trata da relação contratual entre a empresa GNS e a Concessionária CEG.

É como voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
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
Conselho-Diretor

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº
DE 31 DE JULHO DE 2014**

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.589/2013
Data: 24/09/2013 Fls. 93
Rubrica: 10: 50232629

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
BENEDICTA CARMIM
Processo nº E-12/003.589/2013
Data: 24/09/2013 Fls. 93
Assinatura: [assinatura]
Retificação: 07/10/2014
Assinável: [assinatura]
ID: 34234736

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 541009

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-12/003.589/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Determinar
Art. 3º - ~~Enviar~~ *Quil enviar* à SECEX cópia dos presentes autos ao processo regulatório nº E-12/020.327/2012, que trata da relação contratual entre a empresa GNS e a Concessionária CEG.

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

Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2014.

[Assinatura]
José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente

[Assinatura]
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator

[Assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

[Assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro