



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-12/003.417 / 2013
Data 20 / 06 / 2013 FLS: 96
Rubrica Rely. 20.044789.9

Processo nº:	E-12/003.417/2013
Autuação:	20/06/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº. 538372 - CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 067.

Na citada correspondência interna a Ouvidoria solicita à SECEX orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 538372, aberta em 21/05/2013 "(...) para tratar de reclamação da Sra. Ana Lucia sobre aumento grande de consumo de gás em seu imóvel, a partir da troca de seu aquecedor por um de maior capacidade (...)". Informa, ainda, que a aquisição e instalação do aparelho foi realizada pela GNS, "(...) após indicação do técnico de que o aquecedor novo deveria ter uns 16 litros"; aduz que a CEG enviou à cliente, com cópia para a Ouvidoria, resposta no sentido de que em 23/05/2013 foi realizado exame do medidor, oportunidade em que se confirmou que os consumos cobrados refletiam a realidade do imóvel; e registra o histórico de consumo enviado pela Concessionária.

A Ouvidoria relata, outrossim, a resposta da cliente à CEG, através da qual a consumidora afirma que contatou a fabricante do equipamento, que esta avisou sobre a possibilidade de consumo mais baixo com um aquecedor de 8 litros, e, sugerindo erro na indicação do aparelho, a reclamante solicitou a imediata troca do equipamento e reembolso pelo dano causado.

Ainda em seu relato, o Órgão Ouvidor prossegue expondo a resposta dada pela CEG à cliente, qual seja, de que a GNS afirma "(...) que não será possível a substituição do aquecedor, pois o atual funciona perfeitamente desde julho do ano



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-12/003.417/2013
Data 20/06/2013
Rubrica: 97
Assinatura: 444789-9

passado, e a reclamação foi realizada após o prazo estabelecido para troca". A ouvidoria assevera que "(...) a justificativa apresentada pela GNS é a de que, no imóvel, existem 2 banheiros que, para utilizarem simultaneamente o aquecedor, exigem um aparelho com capacidade maior", mas "(...) o cliente, na hora da compra, não é sequer consultado da necessidade de o equipamento atender a 2 pontos simultâneos", e, "(...) considerando que a GNS indica, comercializa e instala aparelhos aquecedores, mas sem fornecer ao cliente as devidas informações a respeito da capacidade, em litros, dos equipamentos, o que influencia diretamente no consumo mensal de uma residência", informa que não há outro processo regulatório tratando da mesma ocorrência, junta o histórico da reclamação (fls. 05/06) e encaminha o assunto para análise.

Depois de juntado e-mail enviado pela Ouvidoria à cliente¹, comunicando-a acerca da instauração do presente regulatório, os autos foram distribuídos para a minha relatoria através da Resolução do Conselho - Diretor nº. 372².

Por meio da DIJUR - E - 1504/13 a Concessionária apresenta, às fls. 15/16, esclarecimentos à CAENE, informando que a tarifa da CEG é cobrada de forma escalonada; que o consumo de cada residência depende da rotina dos seus moradores; que "(...) a CEG não realiza comercialização de aquecedores e não pode ser responsabilizada por tal compra realizada pelo consumidor"; e que não há que se falar em responsabilidade do agente. Requer, por derradeiro, o arquivamento do processo, sem aplicação de sanção, "(...) uma vez que resta comprovado nos autos, não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado ao cliente, uma vez que agiu de forma diligente e com observância a um dos pilares da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado."

¹ Fl. 10.

² Cópia à fl. 12.



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-12/003.417 / 2013
Data 20 / 06 / 2013 fls.: 48
Rubrica R. C. M. 4449389-9

No parecer de fl. 17 a CAENE assevera que, "(...) em contato telefônico com o cliente (...)", este "(...) informou que quando foi comprar seu aquecedor, entrou em contato com a CEG e a mesma indicou a GNS para prestar o serviço (...)" e, conforme informado na CI AGENERSA/ OUVID nº. 067, o aquecedor foi vendido à cliente sem ao menos ser consultada a sua necessidade. A Câmara Técnica entende, assim, que a má prestação do serviço por parte da GNS "(...) caracteriza um descumprimento por parte da Concessionária da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão, pois, a CEG indicou a GNS para o serviço."

Em considerações³, a CEG argumenta que a reclamação dirige-se à GNS e, portanto, a discussão acerca da presente ocorrência está eivada de ilegitimidade passiva, já que referida empresa "(...) atua de forma independente, em mercado não regulado."

Alega a Concessionária, em prosseguimento, que é possível observar a existência de excludente de responsabilidade da CEG, tendo em vista que o fato de terceiro rompe o nexo de causalidade "(...) entre o suposto evento danoso e a titularidade da CEG."

Ressalta, também, que sequer encontra-se presente a conduta da Concessionária, porquanto a CEG não contribuiu para a ocorrência de qualquer evento; afirma que a CANE não especifica a transgressão ou o liame entre a conduta da CEG e o dano; conclui que não existe prova nos autos "(...) de que a CEG indicou ao cliente os serviços da GNS", inclusive porque o próprio cliente em sua reclamação à Ouvidoria, não informa tal fato"; e requer o arquivamento dos autos ou a exclusão da CEG do seu polo passivo.

Quanto ao mérito da questão, alega, em continuidade, que "(...) a CEG obteve informações com a empresa prestadora do serviço que esclareceu que o serviço vendido ao cliente consiste na realização de análise por técnico capacitado que, de fato, apontou qual seria a melhor escolha para atender às necessidades do cliente", e que, "em que pese a discordância do cliente a respeito do aquecedor que comprou após

³ DIJUR - E - 1827/13, fls. 35/38.



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-12/003.417/2013
Data 20/08/2013 Fls: 99
Rubrica 719 de 444789-9

sugestão técnica, frisa-se que tratou de sugestão, tendo o cliente livre escolha para optar pelo equipamento que quiser comprar, é devido ressaltar que o cliente que deu origem à reclamação não é mais titular do consumo de gás no imóvel em tela.⁴. Aponta, nesse sentido, que em 11/06/2013 "(...) foi realizada troca de titularidade do consumo de gás e, desde então, a nova cliente titular do consumo de gás no imóvel vem continuamente apresentando redução de consumo! Ou seja, até então resta comprovado que o consumo relativamente alto que vinha sendo registrado possui total ligação com o perfil de consumo do cliente."

Aduz que a citada informação "(...) ganha força ao se constatar que não houve qualquer alteração nas instalações, alteração tarifária ou algum câmbio de outra sorte" e que, conforme tela sistêmica exibida, é possível observar que a partir da troca de titularidade o consumo de gás diminuiu de 54m³ para 30m³, "(...) mais de 50% de redução."⁵.

Destaca a CEG que resta prejudicada a atribuição de responsabilidade ao prestador de serviço, haja vista estar "(...) comprovado que o próprio cliente, suposta vítima, revela-se como causador direto da elevação do valor de suas faturas de gás", sustentando, ainda, que incide "(...) excludente de responsabilidade por fato de terceiro - dessa vez, o próprio consumidor - que se apresenta como responsável, o que impede a extensão de culpa à outrem, como à Concessionária Distribuidora de Gás, CEG."

Acrescenta que a CEG não prestou o serviço, que este não foi mal executado porque "(...) o aquecedor foi vendido de acordo com a solicitação do cliente e em atendimento às reais necessidades de calefação do imóvel (...)", bem assim que o próprio cliente é o responsável pela elevação do consumo de gás. Requer, assim, o arquivamento do processo ou a "(...) remissão da CEG do seu polo passivo", e a extinção do feito por vício de motivação. Subsidiariamente, solicita o arquivamento dos

⁴ grifos no original.

⁵ Em reais, a CEG indica redução da fatura de R\$ 309,32 para R\$ 149,04.



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-12/003.417/2013
Data 20 / 06 / 2013 Fls.: 100
Rubrica Rb 20.000.000-9

autos, sem aplicação de sanção, tendo em vista que, existente o fato de terceiro, não há culpa a ser atribuída à Concessionária.

Remetidos os autos à Procuradoria da AGENERSA, esta requer, *"em homenagem ao princípio da verdade material (...)", seja perseguido "(...) arquivo eletrônico contendo a gravação de toda a comunicação realizada entre a CEG com o cliente - autor da reclamação nº. 538372."*

Em 21/10/2013 a CEG comunicou que *"(...) apesar do cliente ter entrado diretamente em contato com a GNS, no que tange à reclamação objeto do presente processo (...)", a CEG iria "(...) resgatar em seus arquivos, eventuais contatos que possam ter sido feitos pelo cliente, junto à Distribuidora (...)", no período da reclamação, e, tão logo identificasse a existência ou não das gravações, voltaria a se manifestar nos autos.*

Em 22/10/2013 minha assessoria oficiou a Concessionária informando-a de que aguardava uma resposta até 04/11/2013 e, no prazo fixado, a CEG respondeu que, em uma busca em seus sistemas, *"(...) identificou não haver nenhum contato da cliente com a Concessionária",* ressaltando, no entanto, que o único contato registrado se referia *"(...) a reclamação de consumo, após a compra do aquecedor pela cliente junto a GNS (...)",* nos termos que descreveu, quais sejam:

• 11/9/2012 17:03:01 - Atendimento: 2-402799378:
reclamação de consumo: LOTE 02, 3 PESSOAS, 2 EQUIPAMENTOS, S/ MUDANÇAS DE HABITO, NÃO VAI PAGAR. FAVOR RECLAMAR CONTA.

✓ Resposta da reclamação em 27/9/2013: *Consumo confirmado após exame do medidor realizado em 26/9/2013 e fatura reenviada com novo vencimento."*



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-12/003.417/2013
Data 20/08/2013 Fls: 101
Rubrica fily. da 4444789-9

Encaminhados os autos ao jurídico desta Autarquia, este requer o pronunciamento da CAENE, que agora entende haver impasse no caso dos autos e sugere⁶ o apensamento do presente regulatório ao de nº. E-12/020.327/2012, já que "(...) a Concessionária afirma que o contato da cliente ocorreu diretamente com a GNS, contudo, não apresenta nenhum documento que comprove, e o cliente afirma que entrou em contato com a CEG, porém não apresenta protocolos dos atendimentos."

Com relação ao email encaminhado pelo cliente (fls. 75/76), a Câmara Técnica ressalta "(...) que não cabe a AGENERSA determinar ou não o ressarcimento dos valores questionados (...)", tendo em vista que esse assunto não é regulatório⁷.

Às fls. 83/85 consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA⁸. Nele, o jurídico faz breve relato do feito; certifica que este é mais um processo que envolve a relação entre a CEG e a GNS; afirma que as atividades desenvolvidas pela GNS "(...) não integram o conceito de serviço público, caracterizando-se, pois, como 'atividades econômicas em sentido estrito' e, por isso, não submetidos à regulação por esta Agência Reguladora"; entende não pairar "(...) dúvidas quanto à conclusão de que o serviço de assistência técnica não se confunde com serviço público, sobretudo porque não se reveste do requisito da essencialidade, característico de tal modalidade de serviço", asseverando, com isso, que "(...) o serviço de assistência técnica não pode ser considerado público"; e conclui "(...) pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido à livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das concessionárias sob sua regulação."

⁶ À fl. 77.

⁷ A esse respeito, registre-se que antes do pronunciamento da CAENE a Ouvidoria da AGENERSA solicita a juntada de email encaminhado por consumidor, "referente à ocorrência 538372", o que foi feito às fls. 75/76. Na referida correspondência eletrônica consta o relato da morosidade da CEG em resolver o problema da instalação, a informação de que, por recomendação da Concessionária, houve substituição do aquecedor por outro modelo em agosto de 2013, o que acarretou redução na conta de 54m³ para 17m³, e o requerimento de "(...) reembolso do custo do aquecedor comprado por intermédio da CEG e debitado nas contas da CEG em 2012 e 2013", considerando, "(...) além do custo do aquecedor todo o consumo acima sem necessidade."

⁸ Da lavra do Dr. Marcus Simonini Ferreira.



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-121/003.417/2013

Data 20/06/2013 Fls: 112

Rubrica [assinatura] 20.06.2013 13:59-9

Em continuidade, a Procuradoria ressalta, contudo, que "(...) após detido exame do processo não foi possível verificar a responsabilidade direta da CEG perante o usuário, que, por sua vez, não comprova que contratou com a CEG, nem que teria recebido os serviços da GNS, através da indicação da CEG, no que a empresa privada se colocaria como terceirizada da concessionária decorrendo disto a responsabilidade por culpa in eligendo", não se conseguindo aferir tal fato pelo que constava "(...) dos autos, até o momento."

Por fim, e tendo por base o parecer da CAENE de fl. 77, o parecer jurídico considerou necessário "(...) dirimir o questionamento maior da relação jurídica entre a CEG e a GNS, posto que existe processo regulatório específico para tal fim, de nº. E-12/020.327/2012, o que não exclui o direito do usuário pleitear no judiciário o ressarcimento que entende lhe ser de direito."

Nas razões finais de fls. 94/95 a Concessionária solicita, em harmonia com o parecer emanado pela Procuradoria da AGENERSA, o arquivamento do processo, "(...) por certo exaurimento de sua finalidade e pela ausência de elementos suficientes para imputar responsabilidade à CEG pelo evento narrado."

É o relatório.

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

Processo nº:	E-12/003.417/2013
Autuação:	20/06/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº. 538372 - CONCESSIONÁRIA CEG
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014

VOTO

O presente processo foi inaugurado para tratar da ocorrência autuada sob o nº. 538372 na Ouvidoria da AGENERSA. Através dessa, a usuária reclama sobre o aumento do consumo de gás a partir da troca de aquecedor por um de maior capacidade.

Verificando-se, no entanto, que o exame do medidor foi realizado dentro do prazo estabelecido no Contrato de Concessão¹ e restando claro que os consumos cobrados refletiam a realidade do imóvel, não há que se falar em descumprimento contratual pela Concessionária CEG.

É certo que, conforme relatado, há insinuação quanto à indução em erro da usuária na aquisição do aquecedor, já que ela poderia, e apenas supostamente, ter adquirido da GNS aparelho com menor capacidade de consumo e, conseqüentemente, obter faturas mais baixas.

No entanto, tal matéria foge à análise deste Regulador, mormente porque não trata os autos de assistência técnica prestada pela GNS ou negada pela Concessionária, até porque o aparelho, ao que parece, encontrava-se em perfeitas condições. Embora posteriormente substituído, não há provas, é importante frisar, de que o aquecedor apresentava-se defeituoso ou necessitava de assistência técnica.²

¹ Depreendendo-se que a reclamação foi feita em 21/05/2013 e realizado o exame do medidor em 23/05/2013, entende-se cumprido o prazo estabelecido no Anexo II, parte 2, item 13 A – aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas - do Contrato de Concessão.

² Informação repassada pelo usuário através de e-mail às fls. 75/76, e também constante do Relatório.



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-12/003.417/2013

Data 20/06/2013 Fls: 104

Rubrica RFB de 4414789-9

Ademais disso, o exame quanto à atuação da GNS, para este Regulador, deverá ocorrer, conforme já decidido nos autos nº. E-12/020.327/2012 (Sessão Regulatória de 30/10/2014), através de processo específico e que apure, nos termos do voto proferido no feito supracitado, se a estrutura da GNS opera em favor da Concessão, especificamente no que se refere à modicidade tarifária. A avaliação não se dá, pois, no sentido de penalizar a Concessionária CEG em razão de eventual má prestação do serviço por pessoa do Grupo Gas Natural Fenosa, hipótese, aliás, que se delineou nos presentes autos.

No sentido de todo o exposto pareceu estar em consonância o parecer da Procuradoria da AGENERSA que, depois de considerar que *"(...) não foi possível verificar a responsabilidade direta da CEG perante o usuário, que, por sua vez, não comprova que contratou com a CEG (...)"*, entendeu necessário *"(...) dirimir o questionamento maior da relação jurídica entre a CEG e a GNS, posto que existe processo regulatório específico para tal fim, de nº. E-12/020.327/2012, o que não exclui o direito do usuário pleitear no judiciário o ressarcimento que entende lhe ser de direito."*

Posto isso, proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Considerar que não se aferiu, pelo que consta nos autos, descumprimento contratual da Concessionária CEG em relação à reclamação autuada sob o nº. 538372 na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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-121.003.417/2013
Data 20/11/2013
Assinatura: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2343 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº.
538372 - 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-12/003.417/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

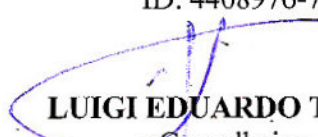
Art. 1º - Considerar que não se aferiu, pelo que consta nos autos, descumprimento contratual da Concessionária CEG em relação à reclamação autuada sob o nº. 538372 na Ouvidoria da AGENERSA.

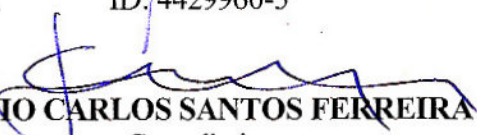
Art. 2º - Encerrar o presente processo.

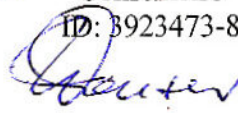
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014


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