



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-12/003.156/2013
Data 22/02/13 p. 73
Rubrica: Ruffon ID 43456180

Processo nº.: E-12/003.156/2013
Autuação: 22/02/2013
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Cobrança indevida/Religação de gás. Ocorrência 534909.
Sessão Regulatória: 28 de abril de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID Nº. 034, de 20/02/13, que trata da ocorrência de nº. 534909 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG RIO.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 534909, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 03/01/2013 para tratar da seguinte reclamação: Há 2 anos, o Sr. Alexandre Nicolaevsky vinha solicitando à CEG-Rio que retirasse de suas faturas a informação de que ele estava cadastrado em débito automático no Banco Real, o que não é verdade, já que vinha mensalmente pagando suas contas com o boleto bancário, até que finalmente decidiu fazer o cadastro em débito automático no Banco Itaú. Passados alguns meses, acreditando estar regularizada sua situação, teve seu gás cortado, quando descobriu que sua solicitação de cadastro não foi efetivada".

Conforme consta nos autos "(...) No dia seguinte, 04/01/2013, o cliente reiterou sua reclamação, através de email, solicitando que a CEG-Rio religasse o gás "antes de 08 de Janeiro de 2013, tendo em vista os prejuízos e danos já causados" por ela".

Em resposta ao cliente com cópia à Ouvidoria desta Agência, em 21/01/13, a Concessionária informa que "(...) Já realizamos a alteração, desta forma a mensagem de débito automático (Banco Real) não aparecerá nas faturas. Acrescentamos que não localizamos a inclusão do débito automático para a Agência Bancária informada, Banco Itaú. Informamos que o medidor foi retirado por falta de pagamento, pois não localizamos o pagamento das faturas 12/2011, 01, 02, 03, 04 e 05/2012".



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

Acrescenta a Concessionária que "(...) não localizamos o pagamento da fatura de 04/2012, vencida em 15/05/2012. Caso o Senhor deseje, estaremos aguardando o envio dos dados abaixo, para que possamos cadastrar o débito automático e agendar a inspeção para colocação em carga: - Nome do titular da conta bancária; - CPF; - Banco, Agência e Conta Corrente. Informamos que o repasse entre a Companhia e o banco para o cadastro do débito automático é de 30 dias".

Em resposta à solicitação da Ouvidoria, no que se refere à confirmação de solução do problema, o cliente informa dos diversos protocolos abertos, os quais foram encerrados pela empresa, desligando as ligações realizadas, após dias e horas de erros e desinformações geradas, o serviço não foi restabelecido.

Ressalta, também, possuir o documento do Banco Itaú relativo ao procedimento de cadastro de débito automático e que o mesmo foi realizado de acordo com a determinação da CEG RIO. Não obstante ao cadastramento junto àquela instituição, insurge-se contra a Concessionária, pois fez com que o cliente se dirigisse à agência bancária para cadastrar o débito automático, negando-lhe a informação de que poderia fazer na própria companhia, conforme solicitado em vários atendimentos.

Por fim, reitera não ter débito para com a empresa, tendo em vista que a fatura não localizada pela Companhia está paga e que não localizam o pagamento por erro da própria empresa.

Através da troca de e-mails entre o cliente e a Ouvidoria desta Agência, pode-se constatar informações de que a Ouvidoria solicitou-lhe, sem sucesso, a documentação, na qual consta que a Concessionária não aceitou o cadastramento do débito junto ao banco e da comprovação do pagamento da fatura referente a abril de 2012.

Em razão do débito em aberto e da não comprovação por parte do cliente, a Concessionária procedeu a baixa de titularidade do cliente e, para reativação do fornecimento, informa que será necessária a quitação da fatura pendente e a realização de uma nova contratação.



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-12/003.156/2013
Data 22/02/13 Fl. 75
Rubrica: *Rui* ID 4345648-0

Destaca a Ouvidoria desta agência que, ao receber da Concessionária o CD com a gravação de 13 (treze) atendimentos prestados ao cliente que "(...) *Em praticamente TODOS os atendimentos, o cliente pede para falar com um supervisor e, após repetir reiteradamente seus dados cadastrais e o relato dos fatos, no momento em que o operador vai fazer a transferência, a ligação é sempre encerrada. Pode-se concluir, portanto, que toda e qualquer tentativa de contato com um supervisor do Call Center da CEG foi fracassada, seja por culpa dos operadores, seja por alguma falha do sistema da Companhia.*

Conforme informado pela Concessionária, em 04/01/13, foi comprovado na agência Copacabana o pagamento das faturas em aberto, com a exceção da conta do mês de abril de 2013, tendo em vista que essa última o cliente havia anexado um comprovante de outra conta.

Observa-se, também, no extenso relatório da Ouvidoria desta Agência que a Concessionária, em 09/01/13, tentou através de suas atendentes contato com cliente para informá-lo, mais uma vez, do débito em aberto, porém não obteve sucesso, motivo pelo qual deixou recado em seus celulares.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 350, de 05/03/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Atendendo a ofício CODIR/MF, de 19/03/13, a Concessionária reitera as informações prestadas junto à Ouvidoria desta Agência e informa que "(...) *restam as questões apontadas pelo cliente, de maneira que o não registro da fatura em débito automático pelo Banco Itaú, não ocorreu por falha do Banco, que não comunicou o pedido do cliente à Concessionária. (...) Ainda nesta toada, o corte do fornecimento ocorreu de forma legítima, visto que as contas do cliente, de fato, não haviam sido pagas. (...) Diante do exposto, evidente que não houve por parte da CEG RIO nenhum descumprimento ao Instrumento Concessivo (...).*" *[Assinatura]*



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, em seu parecer, esclarece que "(...) Sobre possíveis lançamentos errôneos em débito automático e controle de lançamentos de débitos automáticos: trata-se de questões afeta a área de defesa do consumidor, distanciando-se do âmbito técnico-científico. (...) Até a fatura emitida para JAN/2012 não constava débito em aberto para o Reclamante. EM FEV/2012 surge aviso de débito em aberto, o qual também consta das faturas de MAR/2012; ABR/2012; MAI/2012/ JUN/2012".

Esclarece que "(...) Não havendo solução para o débito registrado, foi emitida Ordem de Serviço pela CEG RIO, no próprio mês de JUN/2012, determinando o corte do fornecimento de gás natural, nos termos estabelecidos no inciso III do §3º da CLÁUSULA QUARTA do Contrato de Concessão. (...) Ainda sem solução para a dívida, em JUL/2012 foi emitida uma segunda Ordem de Serviço, determinando a retirada do medidor de vazão. O Reclamante ainda permanece com o abastecimento cortado devido a citada dívida".

Em mais uma manifestação da CEG RIO, em 29/05/14, tendo em vista o pronunciamento da Câmara Técnica de Energia, aquela Concessionária registra que "(...) o parecer da CAENE, (...) não sinaliza uma pendência a ser resolvida pela Concessionária, mas apenas constatação de fatos, quais sejam os já narrados em síntese na presente (...)". Desta forma, entende que "(...) não houve por parte da CEG RIO nenhum descumprimento ao Instrumento Concessivo, pelo que deve o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade".

Remetidos os autos à Procuradoria, em 30/05/14, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 30/01/15, ressalta "(...) a ausência de violação ao Instrumento Concessivo. Isto porque os documentos acostados no autos confirmam a ausência de pagamento das contas em atraso, justificando-se o corte do serviço. (...) Assim caberia ao reclamante comprovar o débito automático nas faturas cobradas pela delegatária. Todavia, não há qualquer notícia nos autos sobre possível débito automático relacionado à cobrança das contas de consumo".



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

Ademais, comenta que "(...) seja como for, na hipótese de ter havido alguma falha no sistema bancário, como tudo indica, que não providenciou o desconto oportuno, tal inoperância não pode ser imputada à delegatária, eis que cumpriu regularmente seu papel, comunicando ao consumidor a existência de débito em aberto, antes de proceder ao corte".

Acrescenta que "(...) a informação colacionada nos autos e devidamente transcrita pela Ouvidoria da AGENERSA de que o reclamante acreditava que suas contas vinham sendo debitadas automaticamente do Banco Itaú. Sendo assim forçoso reconhecer que não houve o pagamento das faturas, motivando, pois, a suspensão do serviço. (...) Assim, diante do exposto, esta Procuradoria não verifica infração ao Instrumento Concessivo".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 09, em 09/02/15 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 10/02/15, foi anexada aos autos a correspondência DIJUR-E-166/2015 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entendendo que não lhe deve ser imputada qualquer responsabilidade, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



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-12/003.156/2013
Data 22/02/13 78
Rubrica: *Rui* ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.156/2013
Autuação: 22/02/2013
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Cobrança indevida/Religação de gás. Ocorrência 534909.
Sessão Regulatória: 28 de abril de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada, em 03/01/13, na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 534909 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG RIO.

Segundo extenso relato dos autos, em síntese, o cliente reclama da Concessionária pois, inicialmente, em sua fatura mensal, constava erroneamente a informação de que aquela despesa estava cadastrada em débito automático no Banco Real; futuramente, o mesmo resolveu cadastrar sua conta naquela modalidade de pagamento junto ao Banco Itaú e, passado alguns meses, acreditando estar regularizada sua situação, teve seu gás cortado, em outubro de 2012, sem saber o motivo, ocasião em que descobriu que sua solicitação de cadastro não foi efetivada.

A Concessionária, em sua defesa, argumenta que alterou a mensagem constante na conta do cliente relacionado ao débito automático junto ao Banco Real, entretanto, quanto às mensalidades em aberto, não localizou a inclusão do débito automático no Itaú, nem mesmo o recolhimento das contas (12/2011, 01, 02, 03, 04 e 05/2012).

Conforme informado pela Concessionária, em 04/01/13, foi comprovado na Agência Copacabana o pagamento das faturas em aberto, com a exceção da conta do mês de abril de 2012, tendo em vista que essa última o cliente havia anexado um comprovante de outra conta.

Observa-se, também, no extenso relatório da Ouvidoria desta Agência que a Concessionária, em 09/01/13, tentou através de suas atendentes contato com cliente para informá-lo, mais uma vez, do débito em aberto, porém não obteve sucesso, motivo pelo qual deixou recado em seus celulares.



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-12/003.156/2013
Data 22/02/13 p. 79
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Em resposta à solicitação da Ouvidoria, no que se refere à confirmação de solução do problema, o cliente informa dos diversos protocolos abertos, os quais foram encerrados pela empresa, desligando as ligações realizadas, após diversos erros e desinformações geradas, o serviço não foi reestabelecido.

Ressalta, também, possuir o documento do Banco Itaú relativo ao procedimento de cadastro de débito automático e que o mesmo foi realizado de acordo com a determinação da CEG RIO, bem como não ter débito para com a empresa, tendo em vista que a fatura não localizada pela Companhia está paga e que não localizam o pagamento por erro da própria empresa.

Através da troca de e-mails entre o cliente e a Ouvidoria desta Agência, pode-se constatar informações de que aquela serventia solicitou-lhe por mais de uma ocasião, sem sucesso, a documentação, na qual consta que a Concessionária não aceitou o cadastramento do débito junto ao banco e da comprovação do pagamento da fatura referente a abril de 2012.

Ao receber da Concessionária o CD com a gravação de 13 (treze) atendimentos prestados ao cliente, a nossa Ouvidoria destaca que "(...) *Em praticamente TODOS os atendimentos, o cliente pede para falar com um supervisor e, após repetir reiteradamente seus dados cadastrais e o relato dos fatos, no momento em que o operador vai fazer a transferência, a ligação é sempre encerrada. Pode-se concluir, portanto, que toda e qualquer tentativa de contato com um supervisor do Call Center da CEG foi fracassada, seja por culpa dos operadores, seja por alguma falha do sistema da Companhia.*

A CAENE, em seu parecer, esclarece que, a respeito dos possíveis lançamentos errôneos em débito automático e controle de lançamentos de débitos automáticos, trata-se de questões afeta à área de defesa do consumidor, distanciando-se do âmbito técnico.

Salienta aquela Câmara Técnica que, em razão de não haver solução para o débito registrado, foi emitida Ordem de Serviço pela CEG RIO, no próprio mês de JUN/2012, determinando o corte do fornecimento de gás natural, nos termos estabelecidos no inciso III do §3º da CLÁUSULA QUARTA do Contrato de Concessão.



A Procuradoria, seguindo o posicionamento da CAENE, entende pela ausência de violação ao Instrumento Concessivo, isso porque os documentos acostados no autos confirmam a ausência de pagamento da conta em atraso, justificando-se o corte do serviço.

Acrescenta que, na hipótese de ter havido alguma falha no sistema bancário, como tudo indica, que não providenciou o desconto oportuno, tal inoperância não pode ser imputada à Delegatária, eis que cumpriu regularmente seu papel, comunicando ao consumidor a existência de débito em aberto, antes de proceder ao corte.

Pelo que consta nos autos, vislumbro que a Concessionária procedeu o corte no fornecimento por falta de pagamento da fatura em aberto, apesar de o cliente haver informado de que aquela conta estava quitada e que o cadastramento foi procedido junto ao Banco Itaú. No entanto, tal fato não restou comprovado nos autos, embora a nossa Ouvidoria tenha solicitado ao cliente que o próprio documentasse suas alegações.

Não obstante a falta de pagamento da fatura, que ensejou o corte no fornecimento de gás, observo nas faturas dos meses de fevereiro a junho de 2012, enviadas ao cliente pela Concessionária, informações reiteradas "(...) Até a data de emissão da presente, consta (m) dívidas (s) em aberto. Caso o (s) mesmo (s) tenha (m) sido quitado (s), favor desconsiderar esta mensagem". Naqueles documentos resta ainda informado ao cliente que "(...) Após o vencimento haverá multa e acréscimos legais, estando o fornecimento passível de suspensão na forma da legislação vigente".

Entendo que as referidas informações constantes nas faturas, previstas contratualmente Cláusula 4ª (§ 2º item II e §3º item III), sinalizaram ao cliente claramente a possibilidade do corte no fornecimento de gás pela da Concessionária pela sua inadimplência.

Apesar de não ser interesse da Concessionária a interrupção/suspensão do fornecimento do serviço por falta de pagamento, a mesma tem que se valer de todas as medidas possíveis para recuperar o seu crédito de forma comprovada, bem como se resguardar de eventual responsabilidade, o que foi registrado nos presentes autos.



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-12/003.156/2013
Data 22/02/13 p. 81
Rubrica: *Roufen* ID 4345648-0

Por isso, corroboro com os posicionamentos dos órgãos técnicos desta Agência, pois restou comprovado ter sido o cliente adequadamente notificado do débito em aberto e da consequência de seu inadimplemento.

Porém, melhor sorte não teve a Concessionária quanto ao atendimento prestado ao cliente que, conforme CD juntado pela própria, se mostrou por demais defeituoso e inoperante.

Em relação à informação do cliente de haver realizado o cadastramento de débito no Banco Itaú, não vislumbrei a comprovação da referida situação nos autos, além desse assunto fugir da competência desta Agência Reguladora.

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e documentos juntados aos autos, proponho ao Conselho-Diretor:

I - 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, considerando aqui o mês de outubro de 2012, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, IV da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



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-12/003.156/2013
Data 22/02/13
Rubrica: RUIFON ID 4345648-1

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2527, DE 28 DE ABRIL DE 2015.

**OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
COBRANÇA INDEVIDA/RELIÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA
534909.**

**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-12/003.156/2013, por unanimidade,

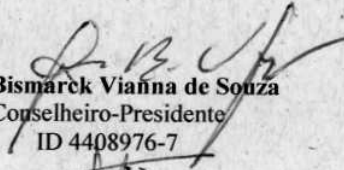
DELIBERA:

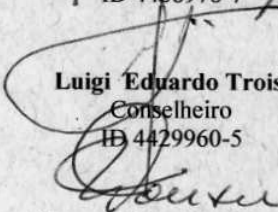
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de outubro de 2012, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, IV da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

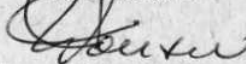
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

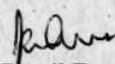
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de abril de 2015.


José Bismarck Viana de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8