



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

Processo nº: E-12/003/395/2016
 Data de autuação: 16/11/2016
 Concessionária: CEG
 Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº. 2016008384.
 Sessão Regulatória: 29 de Agosto de 2017

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado tendo em vista o disposto na Ocorrência nº 20166008384, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 09/09/2016, na qual a Sra. Lucia Helena Vianna, com endereço na Av. Nossa Senhora de Copacabana, 828/1101, Copacabana, Rio de Janeiro, reclama sobre cobranças indevidas da GNS, desde fevereiro de 2016, nas faturas da CEG.

Às fls. 04/06, constam as trocas de informações e indagações da cliente bem como da Ouvidoria desta AGENERSA junto à CEG e às fls. 07/08, consta todo o histórico da ocorrência em tela.

Verifica-se que em 09/09/2016 foram enviados questionamentos por um familiar da cliente à Ouvidoria da CEG, indagando à Concessionária sobre como enquadraria *"uma abordagem telefônica de oferta de serviço, sem solicitação prévia, para uma pessoa com quase 73 anos, deficiente auditiva, 12 dias após alta de sua 4ª seguida internação hospitalar (...)"*, e ressaltando que *"Informativo e condições de serviço "empurrado" ao consumidor, que, (...), seria enviado por correio, nunca foram recebidos. Em nenhum momento da abordagem, menciona-se questões de período contratual (...), pagamento em 8 parcelas, (...)"*.

Diante dessa informação, a Ouvidoria desta AGENERSA indagou a Concessionária sobre a GNS, que esclareceu que *"Sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os*



interesses dos usuários de gás canalizado.", frisando, ainda, que segundo resposta da GNS, a reclamação estaria em análise.

Em 07/10/2016, a Concessionária CEG informa que conforme a resposta da GNS, "o Plano *complet c/c* no valor de R\$ 17,25 mensal foi captado por meio do nosso canal ativo, contratação do mesmo foi autorizada pela Senhora Lúcia (viúva do titular) em 16/11/2015. Cancelamento do plano foi solicitado em 19/07/2016 por meio do atendimento 2-727479877. Conforme período de ativação do plano, cliente deveria ter sido cobrado 8 parcelas do plano, mas foram cobrados apenas 6 nas contas dos meses: 03-04-05-06-07-08/2016. (...) as 6 parcelas serão mantidas, a partir do próximo faturamento cliente não receberá mais a cobrança do plano conceito pendente foi cancelado."

De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº 565, de 29/11/16, o presente Processo Regulatório foi distribuído a minha Relatoria.

Instada a se manifestar, a CAENE oficiou¹ à Concessionária para prestar esclarecimentos sobre a ocorrência em tela, que em resposta², requereu dilação de prazo, sendo tal pedido deferido.

Em 30/01/2017, apresenta sua manifestação³, alertando que tal ocorrência, "trata de uma contratação de um serviço, diretamente, com uma empresa particular e que, diferente de que o reclamante informa junto à AGENERSA, de que não houve contratação do serviço, [encaminha] juntamente com o histórico, um CD com a gravação da contratação e a autorização do mesmo pela esposa do Sr. Jayme."

Segundo o histórico de atendimento, se depreende o seguinte:

"19/07/2016- cliente entra em contato com a GNS e solicita o cancelamento de GN Assistência (...o mesmo alega não ter contratado) - Tratativa: 22/07/2016 - cancelado;

26/07/2016 - período gerou 8 parcelas do plano, restando 3 parcelas para o próximo faturamento.

Neste mesmo dia solicitada gravação do atendimento da GNS da adesão do plano;

¹ Fls. 13.

² DIUR-E-0048/178s Fls. 15.

³ DIUR-E-0085/178s Fls. 18/22.



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

30/08/2016 - Sr. Antonio, cunhado do Sr. Jayme (...), entrou em contato contestando cobrança autorizada em sua fatura (...). Solicita o estorno do valor de cobrança autorizada após sua solicitação de cancelamento. Orientado para ligar para GNS para maiores informações;

08/09/2016 - gravação reencaminhada para o e-mail: asvianna@supergraphics.com.br - o e-mail informado voltou;

(...)"

Em parecer⁴, a CAENE afirma que "(...) a ocorrência acima foi gerada através de reclamação referente à cobrança de um valor mensal de 'plano de assistência a gás' da empresa GNS, na conta mensal de gás do cliente." e que a Concessionária CEG se pronuncia sobre o caso em tela, apresentando "o histórico da ocorrência e um CD contendo o áudio da gravação telefônica entre a GNS e a cliente, que comprova que o serviço foi contratado."

Desse modo, entende que "(...) fica comprovado que os valores cobrados na conta de gás referente ao 'plano de assistência a gás', foram cobrados após aceitação do plano pela cliente.", e afirma que, quanto às "alegações, por parte do reclamante, referentes à ilegalidade das cobranças e da ligação da empresa GNS oferecendo plano à cliente ter sido abusiva, cabe à Procuradoria dessa AGENERSA avaliar.". Finaliza esclarecendo que, "com relação à Concessionária CEG não foi possível identificar, tecnicamente, quaisquer descumprimentos com relação ao Contrato de Concessão."

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA⁵ faz um breve relato dos fatos, e destaca que "para melhor instrução processual, importante fazer constar que nos autos do Processo E-12/020.327/2012, mais precisamente no relatório do Voto, fica determinado pelo Conselho Diretor acerca das hipóteses⁶ de responsabilidade da CEG pela prestação de serviço efetuado por terceiro."

Desta feita, afirma esse Órgão Jurídico que "diante do entendimento do CODIR, também em consonância com o apontado pela CAENE, fica claro quanto a não responsabilidade da

⁴ Fl. 24.
⁵ Fl. 25/27.
⁶ Fl. 26.



Concessionária CEG em relação à contratação de plano de assistência de gás, efetuado através do canal ativo da empresa GNS, constatando que não houve participação da Concessionária CEG para tanto."

Por fim, ressalta que *"em face das alegações feitas pela reclamante sobre a 'ilegalidade das cobranças e da ligação da empresa GNS oferecendo o plano à cliente ter sido abusiva' foge à competência desta Agência Reguladora, uma vez que, [esta presta] a fiscalizar apenas as Concessionárias de serviço público do Contrato de Concessão."*

Em atendimento à provocação deste Gabinete⁷, a Concessionária apresenta Razões Finais⁸, através das quais informa que *"(...) a CEG não tem qualquer interferência na relação entre o cliente e a GNS."* e, no que se refere à CEG, *"não há o que ser aduzido em questão de responsabilização, pois o serviço, ora reclamado, não se encontra dentro dos serviços regulados de competência da CEG, assim previstos no Contrato de Concessão."*

Repisa os argumentos técnico e jurídico desta AGENERSA, requerendo, assim, *"o arquivamento do processo administrativo em epígrafe, pois restou comprovada que não há qualquer relação entre a ocorrência e a CEG, não sendo a mesma passível de sofrer qualquer responsabilização, quanto mais penalização."*

É o Relatório

Luigi Troisi

Conselheiro-Relator

⁷ Fl. 31/32
⁸ Fls. 34/35.



Processo nº: E-12/003/395/2016
Data de autuação: 16/11/2016
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº. 2016008384.
Sessão Regulatória: 29 de Agosto de 2017

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado tendo em vista o disposto na Ocorrência nº 20166008384, registrada nesta Ouvidoria em 09/09/2016, na qual a Sra. Lucia Helena Vianna, com endereço na Av. Nossa Senhora de Copacabana, 828/1101, Copacabana, Rio de Janeiro, reclama sobre cobranças indevidas da GNS, desde fevereiro de 2016, nas faturas da CEG.

Em esclarecimentos à Ouvidoria desta AGENERSA sobre o caso, a Concessionária CEG informa que a GNS é uma empresa privada e independente, ressaltando que sempre que há uma reclamação encaminhada pela AGENERSA, sobre uma atividade executada por ela, faz "a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado."

Complementa que, segundo a análise da GNS sobre o caso em tela, que o Plano "complet" no valor de R\$ 17,25 mensal foi captado por meio do seu canal ativo, "contratação do mesmo foi autorizada pela Senhora Lúcia (viúva do titular) em 16/11/2015."; que "o Cancelamento do plano foi solicitado em 19/07/2016 por meio do atendimento 2-727479877." e que "Conforme período de ativação do plano, cliente deveria ter sido cobrado 8 parcelas do plano, mas foram cobrados apenas 6 nas contas dos meses: 03-04-05-06-0-08/2016.". Finaliza, informando que "(...) as 6 parcelas serão mantidas. A partir do próximo faturamento cliente não receberá mais a cobrança do plano (...)."

Em manifestação¹ nos autos, alerta a Concessionária que tal ocorrência, "trata de uma contratação de um serviço, diretamente, com uma empresa particular e que, diferente do que o reclamante informa junto à AGENERSA, de que não houve contratação do serviço.(...)", encaminha

¹ DDUUR-E-0085/17as Fls. 18/22



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

além do histórico de todo o atendimento, um CD com a gravação sobre a contratação e a autorização pela esposa do Sr. Jayme.

A CAENE elabora parecer², afirmando que "(...) a ocorrência acima foi gerada através da reclamação referente à cobrança de um valor mensal de 'plano de assistência a gás' da empresa GNS, na conta mensal de gás do cliente." e que segundo as provas acostadas aos autos pela CEG, "(...) fica comprovado que os valores cobrados na conta de gás referente ao 'plano de assistência a gás', foram cobrados após aceitação do plano pela cliente."

Acrescenta esta Câmara Técnica de Energia, que caberá à Procuradoria dessa AGENERSA avaliar às alegações da reclamante quanto à ilegalidade das cobranças e sobre o abuso da ligação da GNS oferecendo plano à cliente. Por fim, frisa que, tecnicamente, não foi possível identificar quaisquer descumprimentos da Concessionária CEG com relação ao Contrato de Concessão.

A Procuradoria desta AGENERSA³, destaca que "também em consonância com o apontado pela CAENE, (...)", entende que não há responsabilidade da Concessionária CEG em relação à contratação de plano de assistência de gás, efetuado através do canal ativo da empresa GNS, uma vez que constatou que não houve participação da Concessionária CEG para tanto.

Finaliza esse Órgão Jurídico, frisando que quanto às alegações feitas pela reclamante sobre a ilegalidade das cobranças e o fato de ter sido abusiva a ligação da empresa GNS oferecendo o plano à cliente, "foge a competência desta Agência Reguladora, uma vez que, [presta] a fiscalizar apenas as Concessionárias de serviço público do Contrato de Concessão."

Em Razões Finais⁴, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos, pugnando pelo arquivamento do processo uma vez que restou comprovado nos autos que não há qualquer relação entre a ocorrência em tela e a CEG.

Analisando os autos, verifico que restou comprovado que os valores cobrados na conta de gás da cliente referente ao "plano de assistência a gás", somente foram feitos após aceitação do plano pela

¹ Fl. 24.

² Fl. 25/27.

⁴ Fl. 34/35.



mesma em ligação telefônica realizada diretamente pela empresa GNS, numa relação comercial entre a reclamante e a GNS, ou seja, sem a participação da Concessionária CEG. Desse modo, corroboro com os pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA no sentido que não há responsabilidade da Concessionária CEG em relação à contratação do plano em tela.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Considerar, com base na documentação apresentada nestes autos, que não houve responsabilidade da Concessionária CEG quanto aos fatos apurados no presente processo.

É o Voto

Luigi/Troisi

Conselheiro-Relator



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

Serviço Público Estadual
 Processo nº 18-12/003/395/2016
 Data 16/11/2016 Fls. 43
 Rubrica: Carol Bastos Reis
 Assessora de Conselheiro
 AGENERSA
 ID Funcional: 254138-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3213, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

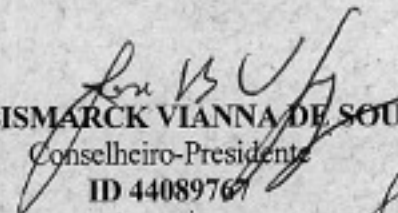
CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº. 2016008384.

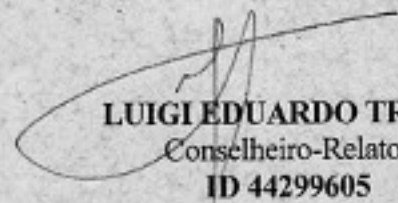
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/395/2016, por unanimidade,

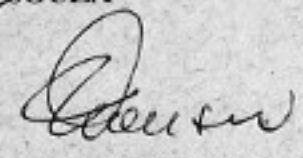
DELIBERA:

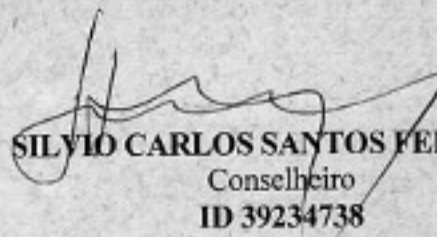
- Art. 1º -** Considerar, com base na documentação apresentada nestes autos, que não houve responsabilidade da Concessionária CEG quanto aos fatos apurados no presente processo.
- Art. 2º -** Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2017.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
 Conselheiro-Presidente
 ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI
 Conselheiro-Relator
 ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Conselheiro
 ID 43568076


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
 Conselheiro
 ID 39234738


TIAGO MOHAMED MONTEIRO
 Conselheiro
 ID 50894617