

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**Processo n.º :** E-12/003.400/2016.  
**Data de autuação:** 02/12/2016.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência n.º 2016009134 - CEG.  
**Sessão Regulatória:** 26/03/2019.

---

### **RELATÓRIO**

---

Trata-se de processo instaurado pela SECEX tendo em vista a CI AGENRSA/OUVID n.º 070/2016, às fls. 03/08, meio pelo qual a Ouvidoria desta Agência informou a existência da Ocorrência n.º 2016009134 em face da Concessionária CEG, que versa sobre reclamação de usuário de que a CEG estaria lançando em suas faturas cobranças indevidas da Empresa Gás Natural Serviços (GNS), conforme transcrevo, em parte:

*"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 2016009134, registrada nesta Ouvidoria em 13/10/16 para tratar de reclamação da Sra. Calmina Reis da Silveira sobre cobranças indevidas da empresa Gás Natural Serviços (GNS), desde julho/2016, nas faturas da CEG.*

*Trata-se de cobranças mensais no valor de R\$12,50, descritas como SERVIELETRIC GNS. Ao entrar em contato com a CEG em 19/06/16 (prot. 2727405879) perguntando sobre o que se tratava, alegaram ser um serviço extra autorizado por ela, que por sua vez informou que nunca solicitou ou autorizou tal serviço e cobrança, e então solicitou o cancelamento e o estorno do valor, o que não ocorreu.*

*Reclamante também entrou em contato com a GNS (prot. 2743101858) para novamente solicitar o cancelamento, mas continuou sendo cobrada do valor indevido.*

*Em 14/10/16, a Ouvidoria da CEG respondeu: "Em resposta a sua solicitação referente a empresa Gás Natural Serviços, temos as seguintes esclarecimentos: Sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENRSA, 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. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado.*

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

*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 colaborador apresentou o plano e a cliente confirmou a adesão do mesmo. Cliente ficou ciente da validade do plano, carência e ausência de fidelidade. Esclarecemos que o cliente contratou o plano Serv express com abono de três meses no valor de R\$12,50 em 28/12/15 e cancelou o mesmo em 20/07/2016. Nesse período foram geradas sete parcelas do plano. A primeira cobrança foi na conta do mês 07/2016, vencimento em 19/7/16. Acrescentamos que a cobrança de R\$ 12,50 inserida na conta 09/2016, vencimento em 20/09/16, é devida.”*

*Em 04/11/2016, enviei à CEG uma SNS perguntando por que a GNS só fez a primeira cobrança em julho/16, se cliente aderiu ao plano em dezembro/15. A CEG então respondeu: (...) A resposta ao questionamento fornecida pelo GNS é a seguinte: “informamos que o plano ficou ativo no período de 28/12/2015 à 20/07/2016. Nos meses 1, 2 e 3/16 a cliente recebeu abono, restando quatro parcelas para pagamento. Esclarecemos que devido a um problema sistêmico as cobranças não foram fritas no período devido.*

*Em 07/11/16, enviei uma nova SNS à Concessionária: SOLICÍIO O ENVIO A ESTA OUVIDORIA, DA GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO ONDE SUPOSTAMENTE A CLIENTE ADERE AO PLANO. CASO CONTRÁRIO, SOLICITAREI ABERTURA DE PROCESSO REGULATÓRIO PARA DAR CONTINUIDADE AO TRATAMENTO DO CASO. VER E-MAIL ABAIXO:*

*“O “colaborador” certamente, está equivocado! Como dito anteriormente, NÃO houve contratação! (...) É importante mencionar que a própria empresa afirmou que CANCELOU a suposta contratação em JULHO deste ano!!!! Ocorre que, apesar do SUPOSTO cancelamento, a cobrança INDEVIDA foi inserida nas faturas de agosto, setembro e outubro! (...).”*

*Em 22/11/16, a CEG respondeu: (...) A resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: “informamos que a gravação do atendimento foi encaminhada para a cliente hoje 22/11/16.”(...)*



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

*Diante do exposto, solicito informações de como proceder, considerando as questões ora apresentadas. Cabe destacar novamente que a GNS tem se negado regularmente a enviar a esta AGENERSA as gravações dos atendimentos, solicitadas nos casos em que há divergência de informações entre ela e os Usuários contratantes dos planos oferecidos, impedindo assim que seja efetuada uma melhor análise do caso".*

Por meio do Ofício AGENERSA/CAENE nº 002/2017 de fls. 14, a Concessionária foi instada a se manifestar no presente processo, acerca da reclamação supracitada, registrada na Ouvidoria desta Autarquia.

Em resposta, a CEG enviou a Carta DIJUR-E-0104/07, às fls. 17/18, contendo mídia com a gravação da ligação entre a usuária e a Empresa GNS e alegando, ainda, que "(...) resta comprovado que, no final de dezembro de 2015, a cliente aderiu o plano Seerceletric Express, do qual obteve todos os esclarecimentos e informações sobre o serviço contratado, conforme denota a gravação anexa<sup>1</sup>".

Mediante análise dos autos, a CAPET elaborou Parecer Técnico, às fls. 19, e concluiu, *in verbis*:

*"O presente processo trata da ocorrência nº 2016009134, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA.*

*A ocorrência acima foi gerada através de reclamação referente à cobrança de um valor mensal de "SERVIELETRIC" da empresa GNS, na conta mensal de gás do cliente.*

*Foi solicitado a Concessionária, através do Ofício CAENE 002/2017 (folha 14), pronunciamento da mesma com relação à ocorrência acima referenciada. Em resposta a Concessionária encaminha a DIJUR-E-0104/17 (folhas 17 e 18), onde consta um CD contendo o áudio da gravação telefônica entre a GNS e a cliente, que comprova que o serviço foi contratado.*

*Diante do exposto acima fica comprovado que os valores cobrados na conta de gás, referente ao "SERVIELETRIC", foram cobrados após aceitação do plano pela cliente. Não sendo verificados, tecnicamente, quaisquer*

<sup>1</sup> Mídia com a gravação às fls. 18.

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

*descumprimentos com relação ao Contrato de Concessão pela Concessionária CEG".*

Após breve relato do feito, a douta Procuradoria elaborou Parecer Conclusivo, às fls. 20/21, e opinou no sentido de que "*(...) após a oitiva da gravação telefônica encaminhada pela CEG, na qual consta a conversa mantida entre a cliente e a empresa GNS, restou demonstrado que a consumidora aderiu expressamente o serviço oferecido pela citada empresa, inclusive confirmando todos os seus dados pessoais. Vale destacar, inclusive, que foi a GNS quem contactou a cliente ofertando seus serviços, e que em toda a conversa mantida, a funcionária se identificou como Gás Natural Serviços, não sendo possível considerar que a cliente pudesse ter confundido a GNS com a CEG. Diante do exposto, levando-se em conta que tratou-se de contrato celebrado entre particulares, inexistindo qualquer relação com o serviço de gás canalizado, em sintonia com a manifestação da CAENE, esta Procuradoria entende não ser possível atribuir à CEG qualquer falha na prestação do serviço".*

Por fim, às fls. 24, a Concessionária foi instada a apresentar Razões Finais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 228/2018. A CEG, em resposta, enviou a Carta DIJUR-E-1126/18, às fls. 26, repisando seu entendimento e concluindo que "*(...) acolhe os pareceres da CAENE e da Procuradoria, uma vez que a cliente contratou o SERVIELETRIC com a GNS, tratando-se, portanto, de um contrato celebrado entre particulares e inexistindo relação alguma com o serviço de distribuição de gás canalizado, o que impossibilita à Concessionária atribuir qualquer falha na prestação de serviço. Dessa forma, a Concessionária solicita ao CODIR que sejam acolhidos os mencionados pareceres, com o arquivamento do presente processo".*

***É o relatório.***

  
**José Bismarck Vianna de Souza**

Conselheiro-Presidente-Relator

ID 44089767

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**Processo nº. :** E-12/003.400/2016.  
**Data de autuação:** 02/12/2016.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência nº 2016009134 - CEG.  
**Sessão Regulatória:** 26/03/2019.

---

### VOTO

---

Trata-se de verificar eventual descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, tendo em vista reclamação<sup>1</sup> de usuário de que a CEG estaria lançando em suas faturas cobranças indevidas da Empresa Gás Natural Serviços (GNS).

Em apertada síntese, foi constatado pelos órgãos técnico e jurídico desta Agência que, de fato, a usuária contratou o serviço da Empresa GNS, via ligação telefônica, realizada por preposto da Empresa à usuária.

Nesse sentido é o Parecer da CAENE<sup>2</sup> e a mídia de áudio, juntada aos autos pela Concessionária, com a referida gravação telefônica. Da análise da ligação conclui-se que a usuária entendeu os termos propostos e contratou os serviços da GNS, conforme o citado parecer técnico atesta. Confira-se:

*"(...) Foi solicitado a Concessionária, através do Ofício CAENE 002/2017 (folha 14), pronunciamento da mesma com relação à ocorrência acima referenciada. Em resposta a Concessionária encaminha a DIJUR-E-0104/17 (folhas 17 e 18), onde consta um CD contendo o áudio da gravação telefônica entre a GNS e a cliente, que comprova que o serviço foi contratado.*

*Diante do exposto acima fica comprovado que os valores cobrados na conta de gás, referente ao "SERVIELETRIC", foram cobrados após aceitação do plano pela cliente. Não sendo verificados, tecnicamente, quaisquer descumprimentos com relação ao Contrato de Concessão pela Concessionária CEG".*

---

<sup>1</sup> CI AGENRSA/OUVID n.º 070/2016, às fls. 03/08 - Ocorrência nº 2016009134.

<sup>2</sup> Parecer Técnico da CAENE, às fls. 19.

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Friso, ainda, trecho do Parecer<sup>3</sup> da Procuradoria desta Agência, pontuando que "(...) após a oitiva da gravação telefônica encaminhada pela CEG, na qual consta a conversa mantida entre a cliente e a empresa GNS, restou demonstrado que a consumidora aderiu expressamente o serviço oferecido pela citada empresa, inclusive confirmando todos os seus dados pessoais. Vale destacar, inclusive, que foi a GNS quem contatou a cliente ofertando seus serviços, e que em toda a conversa mantida, a funcionária se identificou como Gás Natural Serviços, não sendo possível considerar que a cliente pudesse ter confundido a GNS com a CEG".

Desse modo, mediante análise dos autos e da gravação telefônica com o respectivo aceite dos serviços da GNS pela usuária, resta incontroverso que a CEG não incorreu em conduta apta a gerar algum descumprimento contratual, sendo certo que a Concessionária agiu de forma diligente, contribuindo para a comunicação entre esta Agência e a Empresa GNS.

Pelo exposto, em sintonia com os pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA, sugiro ao Conselho Diretor:

**Art. 1º** - Considerar, pelo que consta dos autos, que não ocorreu descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, na reclamação de usuário, realizada na Ouvidoria desta AGENERSA, de que a CEG estaria lançando em suas faturas cobranças indevidas da Empresa Gás Natural Serviços (GNS);

**Art. 2º** - Encerrar o presente processo.

*É como voto.*

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator

ID 44089767

<sup>3</sup> Parecer Conclusivo da Procuradoria da AGENERSA, às fls. 20/21.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/400/2016
Data	02/12/2016
Rubrica	CEG - 50291247

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3177,

DE 26 DE MARÇO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEG -  
OCORRÊNCIA Nº 2016009134 - 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.400/2016, por unanimidade,

**DELIBERA:**


**Art. 1º** - Considerar, pelo que consta dos autos, que não ocorreu descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, na reclamação de usuário, realizada na Ouvidoria desta AGENERSA, de que a CEG estaria lançando em suas faturas cobranças indevidas da Empresa Gás Natural Serviços (GNS);

**Art. 2º** - Encerrar o presente processo;

**Art. 3º** - A presente Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.


Rio de Janeiro, 26 de março de 2019.

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**Tiago Mohamed**  
Conselheiro  
ID 50899617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
ID 05546885