



Processo nº.: E-12/003/279/2018
Autuação: 07/06/2018
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrência 2018001536.
Sessão: 28/11/2019.

RELATÓRIO

Trata-se de processo inaugurado a partir da reclamação de usuário registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 2018001536. Através do relato foi possível notar que o caso é referente a reclamação de não reconhecimento de contratação de plano de assistência junto a GNS. No intuito de confirmar suas assertivas, o usuário solicitou a gravação da ligação onde houve a suposta contratação, o que foi negado pela empresa GNS (fls. 04-05).

Encaminhado à CAENE para instrução, esta câmara solicitou que a concessionária se manifestasse a respeito do teor do processo em comento (fls. 11-12).

A concessionária, em resposta, protocolou a DIJUR-E-0892/18, onde esclareceu que é um caso de inspeção periódica, apresentando, em anexo, planilha de atendimentos realizados, com suas respectivas datas e horários (fls. 13-14).

em complementação, a CAENE requereu o encaminhamento das gravações do atendimento da GNS ao cliente, bem como o documento comprobatório da adesão do cliente ao plano de assistência (fls. 15-16).

Todavia, a concessionária, às fls. 17, pontuou que a empresa GNS é particular, não regulada e suas atividades são desvinculadas da concessionária. Em razão disso, informou não possuir acesso às informações desta empresa. Contudo, assegurou que teve acesso à

**Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais**

gravação e que houve a contratação do plano e destacou que a gravação pode ser solicitada diretamente à empresa pelo usuário.

Ante os fatos narrados, a CAENE entendeu que houve descumprimento da Cláusula Quarta, parágrafo 1º, item 13, do Contrato de Concessão, uma vez que a concessionária não encaminhou a documentação solicitada, atrapalhando na elaboração de parecer conclusivo (fls. 18-19).

Esta Relatoria solicitou à Ouvidoria que entrasse em contato com o usuário para que fossem encaminhadas cópias das faturas da CEG, onde constam as cobranças dos valores apontados como indevidos (fls. 20).

Às fls. 21-36 forma acostadas a resposta do reclamante juntamente com a cópia de suas contas correspondentes aos meses de setembro de 2017 a março de 2018, onde foi possível identificar a cobrança referente ao " plano assistência gás".

Em novo parecer, a CAENE, em complementação às suas manifestações anteriores, defendeu que o caso evidencia descumprimento da Cláusula Primeira, §3º e da Cláusula Quarta, §1º, item 4, ambas do Contrato de Concessão (fls. 39).

Aberto prazo para manifestação, a concessionária, através da GREG 577/2019 asseverou que (i) a gravação do atendimento onde o cliente aderiu ao plano de assistência lhe foi enviada; (ii) a cobrança dos valores correspondente a mensalidade do plano estavam devidamente autorizadas pelo cliente; (iii) foi anexada aos autos a gravação dos chamados; (iv) todos os esclarecimentos necessários são prestados aos clientes; (v) iniciou os procedimentos para devolução do crédito. Encerrou pleiteando o encerramento do processo sem qualquer aplicação de penalidade, uma vez que cuida de caso anterior à decisão desta Casa a respeito das cobranças em conta de consumo dos serviços de terceiros (fls. 43-44).

A Procuradoria, em despacho constante às fls. 46, sugeriu que fosse conferido se houve o cancelamento do serviço adicionado a devolução dos valores correspondentes. Ademais, destacou que a gravação da ligação onde ocorreu a suposta adesão jamais foi apresentada nestes autos.

Sobre a questão, a concessionária esclareceu que não tem acesso às gravações da "Naturgy Soluções" e que citada gravação foi encaminhada ao cliente diretamente pela terceirizada. Apontou que a "Naturgy Soluções" afirmou que houve a contratação do plano, mas que a cobrança foi anulada por esta empresa, bem como que os valores foram devolvidos ao cliente (fls. 50).

Em nova manifestação, a Procuradoria defendeu que a concessionária atuou em desconformidade com a Cláusula Primeira, §3º e da Cláusula Quarta, caput e §1º, item 4, ambas do Contrato de Concessão, atraindo a aplicação de penalidade (fls. 53-56).

Instada a se manifestar em forma de alegações finais, a concessionária, às fls. 60-61, repetiu as manifestações constantes em carta autuada às fls. 43-44.

É o relatório.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Órgão Público Estadual
Processo nº E-12/003/279/2018
Data 07/06/2018 Fls.: 65
Rubrica: ORB 4439500-4



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Processo nº.: E-12/003/279/2018
Autuação: 07/06/2018
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrência 2018001536.
Sessão: 28/11/2019.

VOTO

O presente processo foi instaurado a partir de reclamação de usuário com relação a desconto mensal indevido em sua conta de consumo, referente a plano de assistência não contratado. Além disso, questiona a ausência de envio da gravação da conversa onde houve a suposta gravação.

A concessionária defende que houve a contratação da GNS, empresa terceirizada e não regulada, segundo informações obtidas junto à referida empresa, mas que não possui acesso às gravações, apesar de ter tido a oportunidade de ouvi-la. Asseverou que a gravação foi enviada ao usuário diretamente pela GNS e que, apesar da regularidade da cobrança, já que houve a contratação, procedeu com o cancelamento do plano, devolvendo os valores correspondentes.

No curso do processo foi possível observar que a concessionária caiu em contradição algumas vezes, como, por exemplo, afirmando que teve acesso à gravação da conversa onde houve a contratação e que encaminhou à esta Casa (fls. 43-44), sendo certo que em momento posterior defendeu que não possuía acesso ao banco de dados da GNS, que é terceirizada e, por isso, não poderia apresentar a mencionada gravação, apesar dos pedidos formulados por esta Agência.

Independente da realidade dos fatos, sendo a GNS uma empresa parceira da concessionária, à título de boa-fé e no auxílio do deslinde do caso, poderia ter sido solicitada a gravação e disponibilizada à esta



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Casa. Contudo, não restou verificada qualquer movimentação nesse sentido por parte da concessionária.

Não obstante, há de se ressaltar que a GNS não é regulada pela AGENERSA, de modo que não é nossa competência aferir a regularidade de eventual contratação de seus serviços pelos usuários.

O que nos compete, na realidade, é analisar a conformidade das atividades desenvolvidas pela concessionária, à luz do Contrato de Concessão e a legislação vigente aplicável.

Nesse contexto, pelo conjunto probatório constante nos autos, pode-se afirmar que a concessionária descumpriu determinações dessa Casa ao vincular o pagamento do consumo do serviço de fornecimento de gás pelo usuário ao pagamento dos serviços prestados por terceiros, cobrando-os numa mesma conta, gerando a presunção de obrigatoriedade de que o pagamento seja realizado conjuntamente.

Ademais, conforme apontado tanto pela CAENE quanto pela Procuradoria, restou verificado o descumprimento da Cláusula Primeira, §3º e da Cláusula Quarta, caput e §1º, item 4, ambas do Contrato de Concessão, na medida em que permaneceu com as cobranças de valores de terceiros, mesmo após terem sido apontados como indevidos pelo usuário.

Há de se recordar que o atual posicionamento desta Casa não permite sequer qualquer acréscimo de valores estranhos ao próprio serviço de fornecimento de gás natural (ou outro de prestação obrigatória e própria pela concessionária) nas contas de consumo.

Observe-se, ainda, que apesar da concessionária haver informado que estava promovendo a devolução dos valores indevidamente descontados ao usuário reclamante, não consta nos autos qualquer comprovação da referida devolução, nem mesmo que os descontos foram realmente interrompidos.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Ante o exposto, acompanhando os pareceres exarados pela CAENE e Procuradoria da AGENERSA, **VOTO** por:

1. Aplicar penalidade de multa à concessionária CEG na importância equivalente a 0,001% (um milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (setembro de 2017), com fulcro na Cláusula Dez, em razão do descumprimento da Cláusula Primeira, §3º e da Cláusula Quarta, caput e §1º, item 4, todas do Contrato de Concessão;
2. Determinar que a concessionária, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, comprove a suspensão da cobrança de serviços de terceiros da conta de gás do usuário em questão, bem como comprove a devolução dos valores indevidamente descontados;
3. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, que proceda com a lavratura do competente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa n.º 001/2007.

É como voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/279/2018
Data 07/06/2018 Fls.: 68
Rubrica: 0884439560-4



DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 4020 DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEG. Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência 2018001536.

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 n.º E-12/003/279/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar penalidade de multa à concessionária CEG na importância equivalente a 0,001% (um milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (setembro de 2017), com fulcro na Cláusula Dez, em razão do descumprimento da Cláusula Primeira, §3º e da Cláusula Quarta, caput e §1º, item 4, todas do Contrato de Concessão;


Art. 2º - Determinar que a concessionária, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, comprove a suspensão da cobrança de serviços de terceiros da conta de gás do usuário em questão, bem como comprove a devolução dos valores indevidamente descontados;

Art. 3º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, que proceda com a lavratura do competente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa n.º 001/2007;

Art. 4º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2019.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Tiago Mohamed
Conselheiro


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator