



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Arquivo Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100110/2018  
Data 10/09/18  
Fls. 28  
Carla Monteiro B. Gomes  
Assessor Conselho  
Tel. 44-9057-3

---

Processo nº: E-12/003/100110/2018  
Data de autuação: 10/09/2018  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº. 2018003808.  
Sessão Regulatória: 19/12/2019

---

## RELATÓRIO

---

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista reclamação de usuário que relata ter sofrido cobrança no importe de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) na fatura do mês de junho/2018, por serviços de assistência técnica domiciliar que jamais teriam sido prestados.

Informa que solicitou a visita de um técnico para avaliar a instalação de aquecedor, tendo o mesmo informado acerca da necessidade de visita de um projetista, que nunca ocorreu.

Às fls. 11, consta cópia da Resolução AGENERSA CODIR nº. 651/2018 através da qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Às fls. 15/16, consta manifestação da Concessionária pela qual informa que trata-se de cobrança realizada pela GNS; que a CEG e a citada empresa possuem parceria para que os serviços por ela realizados sejam cobrados através das faturas mensais da CEG; que embora o serviço tenha sido contratado diretamente junto à GNS, esclarece que "*as faturas enviadas para os clientes da CEG com cobranças dos serviços da GNS podem ser separadas, de forma que as contas da CEG e GNS possam ser pagas individualmente, bastando o cliente solicitar uma segunda via ao serviço de atendimento aos clientes 0800 ou na Agência Virtual do site*"; e aponta que a GNS informou que "*o valor de rescisão do*

---

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100110/2018

---



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100110/2018  
Data 10/09/18 Fls. 29  
Rubrica  
Carlos Henrique B. Stumpf  
Assessor Conselheiro  
Id: 4414957-3

plano contratado pelo cliente no valor de 120 reais foi cancelado da conta do cliente, não havendo mais motivo para prosseguimento da reclamação".

Em nova manifestação, a CEG repisa que a GNS é uma empresa independente, portanto não regulada, razões pelas quais não possui acesso ao banco de dados e outras informações desta. Ato contínuo, apresenta *print screen* de tela sistêmica que demonstra que o importe de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) cobrado do cliente foi estornado.

Às fls. 21, consta manifestação da CAENE pela qual aponta a ausência de culpabilidade da CEG quanto aos fatos narrados nos autos.

Às fls. 22/23, consta Parecer da Procuradoria mediante o qual corrobora com a manifestação da CAENE, ratificando a ausência de culpabilidade da Concessionária.

Mediante ofício, informei à CEG acerca da conclusão da instrução do presente feito; encaminhei link para acesso à cópia integral do feito e assinei o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de Razões Finais.

É o Relatório.

**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 5089461-7



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100110/2018  
Data 19/03/18 Fol. 32  
Rubrica Fly Carlos Henrique B. ...  
Assessor Conselho  
Id: 414957-3

Processo nº: E-12/003/100110/2018  
Data de autuação: 10/09/2018  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº. 2018003808.  
Sessão Regulatória: 19/12/2019

### VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista reclamação de usuário que relata ter sofrido cobrança no importe de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) na fatura do mês de junho/2018, relativa a visita de um projetista para a instalação de aquecedor no imóvel, a qual alega, jamais ocorreu.

Em resposta, a CEG aponta que trata-se de questão ocorrida com a GNS, empresa independente e não regulada, mas repassa as informações dadas pela mesma, no sentido de que o importe de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) foi cobrado a título de "rescisão do plano contratado pelo cliente".

Destaca, ainda, que tais valores foram cancelados pela GNS; e informa que qualquer cobrança pode ser desmembrada da fatura de consumo mensal, bastando que o cliente elabore essa solicitação.

Analisando os autos, verifico que o usuário buscou a instalação de aquecedor em sua residência, contratando a GNS para a realização deste serviço. Por não ter ficado satisfeito com o procedimento dessa empresa, cancelou o plano contratado, sendo cobrado pelo importe de R\$ 120,00 (cento e vinte reais), me parecendo tratar-se de uma espécie de multa rescisória.

Não há no feito, qualquer informação no sentido do usuário ter procurado à CEG para a realização do serviço, ou de ter sido redirecionado por esta para a GNS. Assim, diante da ausência de qualquer consideração nesse sentido, há que se entender que o usuário buscou

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100110/2018



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Arquivo Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100110/2018  
Data 19/03/18 às 13:33  
Rubrica: [Assinatura]

diretamente a GNS para o serviço pretendido, contratando o plano de assistência domiciliar Gás Express.

Esta constatação afasta qualquer intervenção por parte desta AGENERSA, tendo em vista tratar-se de empresa particular, sobre a qual não incide o contrato de concessão vigente.

Desta feita, nenhuma responsabilidade pode ser imputada à CEG, quanto aos fatos narrados no presente feito, tendo CAENE e Procuradoria opinado, em coro, nesse sentido.

Apenas a título de informação, os valores questionados pelo usuário foram cancelados pela GNS, tendo a questão sido integralmente solucionada.

Por todo o exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a Concessionária não cometeu qualquer infração ao Contrato de Concessão.

Art. 2º - Encerrar os presentes autos.

É o Voto.

**Tiago Mohamed Monteiro**

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4039

, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA  
NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº. 2018003808.

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-12/003/100110/2018, por unanimidade,

**DELIBERA,**

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a Concessionária não cometeu qualquer infração ao Contrato de Concessão.

Art. 2º - Encerrar os presentes autos.

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

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro-Presidente  
Id. 44299605

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
Id. 39234738

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 50894617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
Id. 05546885

SEMPRE PÚBLICO E SUSTENTÁVEL  
Processo nº E-12/003/100110/2018  
Data 10.09.18  
Rubrica M. J. 11111111  
Carlos Henrique B. Stumpf  
Assessor Condições