



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

Conselho Diretor - Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

## RELATÓRIO

Processo nº: E-12/003/100039/2018  
Data de autuação: 19/07/2018  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2018003348.  
Sessão Regulatória: 30 de Março de 2021

---

## RELATÓRIO

---

Trata-se de processo regulatório iniciado, a partir da Ocorrência nº 2018003348, registrada pela OUVIDORIA[1] desta Agência Reguladora, na data de 06/06/2018, versando a mesma sobre cobrança indevida por parte da empresa GNS e da concessionária CEG.

Narra o usuário, conforme folhas 06/10, que contratou serviço de conversão de gás junto à empresa GNS, tendo lhe sido cobrado, na fatura da CEG, o valor total de R\$ 440,00 (quatrocentos e quarenta reais), sendo R\$ 160,00 (cento e sessenta reais), referente à conversão, associado à cobrança adicional de R\$ 280,00 (duzentos e oitenta reais), referente a serviço denominado instalação, com o qual não concordou, já que, segundo o usuário, este serviço adicional seria apenas um manejo de posição do fogão. Aduziu, ainda, que, no momento da contratação, não houve detalhamento dos valores, informação esta que somente recebeu no momento da visita técnica residencial. Disse, ainda, que o técnico designado para o serviço informou que um serviço estava atrelado ao outro, ou seja, só poderia ser realizada a conversão, caso houvesse anuência acerca do serviço de instalação informado e que em caso de recusa, a conversão não seria realizada e seria cobrada uma taxa de R\$ 65,00 (sessenta e cinco reais) pela visita infrutífera do técnico. Informou o usuário que as faturas da CEG seguintes incorporaram as parcelas da referida cobrança, com a qual, se insurgiu e que apesar de empreender contatos com a GNS, todo o atendimento se dava na página da agência virtual da CEG. As folhas 10, constam os registros dos contatos do usuário.

Por via da Resolução AGENERSA CODIR nº 643/2018[2], a Relatoria foi distribuída ao então Conselheiro Luigi Eduardo Troisi.

Em resposta ao Ofício CAENE/AGENERSA 061/18[3], a CEG [4] assinalou que, como a atividade da empresa GNS é independente, apenas atua nos casos de reclamação envolvendo aquela empresa, como forma de intermediação e sempre no interesse do usuário. Por fim, a CEG confirma que o usuário recebeu informação prévia acerca dos serviços da GNS, após contato daquele com seu teleatendimento.

Através da Carta DIJUR-E-1023/2018[5], a CEG requereu e obteve acesso à integralidade dos autos, pela via do Ofício AGENERSA/SECEX nº 496/2018[6].

A seguir a CAENE[7] solicitou, através do Ofício AGENERSA/CAENE nº 101/19, que a CEG municiasse os autos com a gravação do áudio do primeiro contato do usuário com seu teleatendimento.

Em resposta ao Ofício CAENE/AGENERSA nº 101/19, através da GREG 438/19[8], a CEG informou que não possuía acesso ao Sistema de Gravações da Naturgy Soluções, apesar de ser empresa do mesmo grupo econômico, mas que *as seis parcelas pagas foram devolvidas e as seis restantes foram canceladas*. E que subsistia um crédito em favor do usuário, no valor de R\$ 190,77 (cento e noventa reais e setenta e sete centavos), pendente de recebimento por aquele, haja vista a regulada não ter tido êxito no contato com o usuário pelo telefone existente em seu cadastro.

A seguir, a CAENE[9], tendo em vista o informado pela CEG, solicitou à Ouvidoria que procedesse ao contato com o usuário.

A OUVIDORIA enviou correio eletrônico ao usuário[10], pela via do qual informou acerca do crédito disponível, indagando, ainda, se aquele confirmava os cancelamentos, o que foi positivado.

Adiante, em parecer técnico conclusivo, a CAENE[11] assinala descumprimento, pela concessionária, do disposto na Cláusula 1ª, parágrafo 3º da Cláusula Quarta, parágrafo 1º, item 4, ambos do Contrato de Concessão.

O então ilustre Relator[12], solicitou que a OUVIDORIA verificasse, junto ao usuário se o recebimento do crédito já havia sido concretizado, tendo sido juntada documentação comprobatória[13] de contato empreendido com o usuário e sua resposta acerca de suas dificuldades, por motivo de tratamento médico, para proceder ao recebimento, tendo-lhe sido informado, ainda, que poderia constituir terceiro para o recebimento em seu nome.

Em seguida, a Relatoria[14] determinou que os autos fossem enviados à PROCURADORIA para parecer técnico conclusivo.

A PROCURADORIA[15], após elaborar a sinopse dos fatos, assinala que a AGENERSA, pela via do processo regulatório nº E-12/020.327/2012, considerou ser a CEG responsável pelo atuar da GNS, quando a concessionária informa aos seus usuários, da possibilidade de se utilizarem dos serviços daquela empresa, haja vista, ao adotar tal conduta, estar se eximindo de obrigação de sua responsabilidade, constante do Contrato de Concessão, precisamente na Parte II, do Anexo II, do instrumento contratual. Trouxe, ainda, a lição do ilustre então Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza, naqueles autos:

“...Repare que a atuação da Concessionária, quando acionada pelo usuário, não é uma faculdade, como é nas relações privadas, mas sim uma obrigatoriedade. Obrigatoriedade esta imposta pelas cláusulas contratuais firmadas entre o Poder Concedente e a CEG, bem como pela legislação pertinente.”

Ainda no parecer conclusivo, a PROCURADORIA desta Casa, atesta que os serviços solicitados, instalação e conversão do fogão para gás natural, são claramente abrangidos pelo contrato de concessão, inseridos no rol dos serviços opcionais, notadamente no Anexo II, Parte II, alínea b, daquele instrumento contratual. Conclui que a atuação independente entre ambas as empresas, na prática não existe, haja vista os protocolos das reclamações do usuário estarem registrados na área da agência virtual da CEG, o que demonstra a atuação desta na intermediação entre o usuário e a GNS. Arremata seu parecer, opinando pela aplicação de penalidade, ainda que tenha ocorrido a promessa de devolução dos valores, por ofensa à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, especialmente com relação aos Princípios da Eficiência e Qualidade, bem como à Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, item 4, do mesmo Contrato, referente à falha na prestação das informações adequadas ao usuário.

A Relatoria[16] concedeu prazo de 5 (cinco) dias para que a Concessionária se manifestasse em Razões Finais.

A CONCESSIONÁRIA CEG[17], em sede de razões finais, se manifestou no sentido de apontar que prestou os esclarecimentos devidos e que não houve qualquer irregularidade no atuar, haja vista ter havido autorização prévia do usuário para o lançamento do débito, pelo serviço contratado, nas contas de gás. Assinalou não ser devida a devolução de valores, mas que a realizou tendo como norte a satisfação do cliente. Concluiu afirmando que inexistente fato gerador para aplicação de penalidade, ao contrário do

entendimento da PROCURADORIA, haja vista o presente regulatório ter se iniciado em data anterior à decisão da AGENERSA com relação à cobrança dos serviços da GNS em contas das concessionárias.

Pela via da Resolução AGENERSA CODIR nº 736/2020[18], com o término do mandato do Conselheiro Luigi Eduardo Troisi, os presentes autos foram redistribuídos ao Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira.

Adiante, com a posse dos novos Conselheiros e realizada nova redistribuição, pela via da Resolução AGENERSA CODIR nº 754/2021[19], os autos foram remetidos para minha Relatoria.

É o Relatório.

***Vladimir Paschoal Macedo***

***Relator***

[1] Folhas 04/10.

[2] Folhas 13.

[3] Folhas 15.

[4] Fls. 16/18.

[5] Folhas 21.

[6] Folhas 23.

[7] Folhas 25.

[8] Folhas 26.

[9] Folhas 27.

[10] Folhas 28/30.

[11] Folhas 31.

[12] Folhas 32.

[13] Folhas 33/35.

[14] Folhas 36.

[15] Folhas 37/40.

[16] Folhas 41.

[17] Folhas 47/48.

[18] Folhas 65.

[19] Folhas 80.

Rio de Janeiro, 08 abril de 2021

---



Documento assinado eletronicamente por **Yubirajara Corrêa Filho, Assessor**, em 08/04/2021, às 18:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 12:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **15529114** e o código CRC **FE01197C**.

---

Referência: Processo nº SEI-220007/001296/2021

SEI nº 15529114

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-9720



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Conselho Diretor Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

## VOTO

Processo nº: E-12/003.100039/2018  
Data de autuação: 19/07/2018  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2018003348.  
Sessão Regulatória: 08 de abril de 2021

## VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado a partir da Ocorrência nº 2018003348, registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora, na data de 06/06/2018, versando sobre cobrança indevida por parte da Empresa GNS e da Concessionária CEG, eis que se trata de cobrança relativa a serviço de conversão e instalação de fogão para gás natural.

O usuário se insurgiu em relação ao valor cobrado, que considerou exorbitante, por contemplar, além da cobrança pelo serviço de conversão, propriamente dito, no valor de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais), a cobrança associada de R\$ 280,00 (duzentos e oitenta reais), por serviço adicional que reputou como de natureza simples. O usuário pontuou que recebeu tal informação através de preposto da Empresa GNS, de que a conversão não seria realizada sem a anuência e respectiva cobrança do serviço adicional agregado, apenas no momento da visita técnica. Assinalou, ainda, que, em havendo recusa de autorização para o referido serviço, seria cobrada uma taxa de R\$ 65,00 (sessenta e cinco reais) pela visita infrutífera do técnico. Apesar de não ter juntado cópia das faturas, que evidenciassem tais cobranças, afirmou que as faturas seguintes, relativamente ao serviço prestado pela CEG, incorporaram as parcelas da cobrança advinda da Empresa GNS. Afirmou, por fim, que, apesar de empreender contato com a GNS, todo o atendimento se dava na página da Agência Virtual da Regulada, conforme os registros dos contatos, juntados aos autos.

Em resposta, a Concessionária assinalou que, como a atividade da Empresa GNS é independente, apenas atua nos casos de reclamação envolvendo a Empresa como forma de intermediação e sempre no interesse do usuário, e segue assinalando que o usuário foi informado acerca do custo dos serviços da GNS, após contato com seu teleatendimento e que o *“cliente teve a decisão de escolha para a execução dos serviços”*. A Concessionária informou, ainda, que não tem acesso ao conteúdo da gravação do áudio do primeiro contato do usuário por ser de domínio exclusivo do Sistema de Gravações da Naturgy Soluções, tendo, na ocasião, afirmado que disponibilizou, como devolução ao usuário, o valor relativo às 6 (seis) parcelas pagas, bem como o cancelamento das 6 (seis) parcelas futuras, em sintonia com o relatado pelo usuário, no que se refere às cobranças.

Em segmento, o usuário confirmou à Ouvidoria desta Reguladora que as cobranças em análise teriam sido canceladas, bem como foi informando, na mesma oportunidade, acerca do crédito que a Concessionária lhe havia disponibilizado.

Ao final da instrução, após detida análise do processo, a Câmara Técnica de Energia desta Agência – CAENE, assinalou, em sua Nota Técnica, como segue:

*“(...) Diante do exposto, apontamos o descumprimento, por parte da concessionária, da Cláusula 1ª, parágrafo 3º e da Cláusula Quarta, parágrafo 1º, item 4, ambos do Contrato de Concessão”.*

Após breve relato do feito, a Procuradoria da AGENERSA, mediante elaboração de Parecer Conclusivo, acompanhou o entendimento da CAENE, e opinou, assinalando que:

*“(...) a execução dos serviços prestados pela GNS foi apurada pela AGENERSA no bojo do processo regulatório nº E-12/020.327/2012, no qual o Conselho Diretor, mantendo o entendimento já consolidado em processos anteriores, considerou ser possível que a GNS atue nos serviços definidos como opcionais pela Parte II do Anexo II do Contrato de Concessão, sendo a CEG responsável pelos atos praticados quando a própria encaminha seus usuários para serem atendidos pela GNS, se eximindo de prestar um serviço que é de sua responsabilidade, por força do instrumento contratual.”*

A Procuradoria enfrentou, ainda, a questão da alegada independência de atuação da Empresa GNS e da Concessionária CEG, aduzindo que:

*“(...) conforme manifestação do usuário (...), os protocolos gerados no momento em que entrou em contato com a GNS, estão na área da agência virtual da CEG, o que revela que a Concessionária, efetivamente, exerce o papel de intermediação entre a GNS e o usuário, não sendo razoável, portanto, falar em uma relação plenamente independente entre ambas. Assim não há que se falar em ausência de responsabilidade da Concessionária CEG, em razão da má prestação de serviço por parte da GNS.”*

Por fim, o órgão jurídico desta Agência recomendou aplicação de penalidade, salientando que, no caso em tela, houve violação aos Princípios da Eficiência e Qualidade, elencados na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, bem como na Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4, do mesmo Contrato, referente à falha na prestação das informações adequadas ao usuário.

Em suas razões finais, a Regulada refutou qualquer alegação de falha em sua atuação, alegando que houve anuência do usuário para a realização do serviço, após informação prévia com relação aos valores. Informou que procedeu à devolução da quantia paga, de modo que fosse atingida a satisfação do cliente. Destacou que, quando do fato gerador do presente processo, o entendimento desta Agência Reguladora permitia que serviços realizados por terceiros fossem lançados na fatura de fornecimento de gás. E concluiu, requerendo o encerramento do feito, sem aplicação de qualquer penalidade à Concessionária.

Desde logo, deve-se destacar que a contratação da empresa GNS pelo usuário, isoladamente, não seria caso de análise por esta Agência, haja vista que a relação contratual entre ambos, a princípio, não seria alcançada pela regulação, restrita às concessionárias que, pela via de seus respectivos contratos, prestam os serviços abrangidos pela concessão.

Após análise dos autos, importante se faz pontuar que, a partir do momento em que a CEG encaminha seus usuários à Empresa GNS, para a consecução de serviço cuja responsabilidade, expressa no Contrato de Concessão, é da Concessionária, emerge, de forma cristalina, a competência desta AGENERSA para analisar o caso em tela, sob a ótica regulatória, de eventuais responsabilidades que forem identificadas.

De início, fica claro que a Regulada, ao adotar a conduta de encaminhar para terceiros a execução de serviços descritos no Contrato de Concessão como adicionais, atrai para si o ônus de assumir como suas, eventuais falhas na realização do serviço ou mesmo do atendimento, que deve se dar de forma adequada e eficiente em qualquer demanda requerida pelo usuário.

Deve-se destacar que, nas relações de consumo, vigora, de forma subsidiária para análise desta Agência, o Princípio da Solidariedade, segundo o qual todos os integrantes da cadeia de consumo respondem, de forma

solidária, por qualquer dano causado ao consumidor. Tal princípio é consagrado no Código de Defesa do Consumidor, em seu Artigo 34. Veja-se:

*“Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos”.*

Portanto, toda a atuação da Empresa GNS deve ser tratada como atuação da própria Concessionária CEG.

Assim, em que pese, na época dos fatos, a cobrança possuir entendimento diverso desta Agência Reguladora, tal fato não implica em admitir como legal e legítima a cobrança de terceiro atrelada à cobrança regular pelo fornecimento de gás, vinculando o usuário de tal forma que este se veja impedido de não pagar pelo serviço de terceiro, já que, caso assim proceda, estará deixando de pagar a própria fatura mensal de fornecimento de gás canalizado, atraindo para si diversas consequências naturais do inadimplemento, como interrupção do serviço, negatização de seu nome, dentre outras.

Importante frisar que a mudança de entendimento desta Reguladora se deu a partir do julgamento do Processo Regulatório nº E-12/003.214/2018, oportunidade em que o Conselho Diretor editou, por unanimidade, a Deliberação AGENERSA nº 3.795/2019<sup>[1]</sup>, que, de forma clara, estabeleceu, em seu Artigo 5º, o seguinte:

*“Art. 5º: Determinar que as concessionárias CEG e CEG RIO não mais acrescentem cobranças nas contas de consumo dos usuários, seja a qual título for, de valores estranhos à prestação do próprio serviço de fornecimento de gás natural ou outro de prestação obrigatória e própria, que esteja submetido à regulação da AGENERSA”.*

Nas razões do Voto, que fundamentou a citada Deliberação, o Conselheiro-Relator José Carlos dos Santos Araújo sedimentou brilhante entendimento, que transcrevo, em parte, como segue:

*“A medida em que as concessionárias permitem que a GNS utilize suas dependências ou ferramentas para divulgação e oferecimento de seus serviços, assim como autorizam seus prepostos ou empregados a indicarem a GNS como a empresa para executar determinados serviços – de ampla concorrência no mercado – e permitem a cobrança dos serviços que foram efetivamente prestados pela GNS nas contas de consumo, as delegatárias estão se valendo de uma posição privilegiada para, em detrimento dos demais concorrentes, favorecer empresa do seu mesmo grupo econômico. Esse tipo de prática abusiva em face da livre concorrência não pode mais ser tolerada por esta Casa. Caso contrário, estaríamos, aqui, sancionando conduta cujo objetivo é dominação ou prevalência no mercado, redução ou eliminação da concorrência e aumento de lucros.”*

Nesse passo, diante da mudança de entendimento, ainda que fosse permitida a cobrança de serviços de terceiros nas contas de consumo, esta jamais poderia ser realizada, o fato é que esta Reguladora jamais autorizou que tal cobrança estivesse conectada ao valor cobrado a título de fornecimento de gás, sem que o usuário tivesse o direito de escolha de apenas pagar o valor referente ao serviço principal. Até porque não seria razoável que ao usuário fosse imposto o ônus de, ainda que não concordasse com a cobrança de terceiros, lançada em sua conta de consumo, ter que pagá-la por receio de que tenha, em caso de inadimplência, a interrupção de um serviço essencial, como é o caso do fornecimento de gás natural.

Assim, a conduta da CEG, ao realizar cobrança de terceiros em sua fatura, possui dissonância com as previsões contratuais e vai além, pois afasta-se do núcleo dos princípios que regem a relação entre Delegatária de serviços públicos e usuários, razão pela qual deve ser repelida de maneira veemente, mediante aplicação de penalidade que demonstre, efetivamente, o seu caráter pedagógico.

Para tanto, entendo que a penalidade de Multa, no importe de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à detecção da infração (06/06/2018), com fulcro na Cláusula Décima, em decorrência do descumprimento da Cláusula Primeira, parágrafo 3º e Cláusula Quarta, parágrafo 1º, Item 4, do Contrato de Concessão c/c o Artigo 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA 001/2007, é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência, diante do caráter recorrente em que demandas semelhantes são julgadas por este Conselho Diretor, sem que a Concessionária, efetivamente, cesse tal prática.

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

1. Aplicar penalidade de multa à concessionária CEG, no valor correspondente a 0,001% (um milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (06/06/2018), com fulcro na Cláusula Décima, em decorrência do descumprimento da Cláusula Primeira, parágrafo 3º e Cláusula Quarta, parágrafo 1º, Item 4, do Contrato de Concessão c/c o Artigo 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA 001/2007;
2. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e a CAPET, proceda com a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa nº 001/2007.

*É como voto.*

**Vladimir Paschoal Macedo**

•

---

[i] DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3.795 DE 30 DE ABRIL DE 2019.

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO – Para apurar a divulgação e o oferecimento dos serviços da GNS dentro das dependências das concessionárias CEG e CEG RIO, analisando, inclusive, quanto à cobrança dos serviços e produtos da terceirizada nas contas dos usuários.

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-12/003.214/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Deixar de aplicar penalidade às concessionárias, sob pena de configuração de “*bis in idem*”, em razão do compartilhamento de suas dependências com a empresa GNS para divulgação ou oferecimento de produtos e serviços já haver sido tratado nos autos do processo E-12/003.023/2017;

Art. 2º - Não aplicar qualquer penalidade às concessionárias CEG e CEG RIO, no que diz respeito às cobranças dos serviços prestados pela GNS nas contas de consumo por estarem amparadas em decisões tomadas por esta Casa, como na Deliberação AGENERSA nº 2.223/2014;

Art. 3º - Determinar que as concessionárias CEG e CEG RIO se abstenham de permitir a utilização de suas dependências ou instrumentos por empresas terceirizadas, independente da finalidade;

Art. 4º - Determinar que as concessionárias CEG e CEG RIO estão proibidas de divulgar ou fornecer produtos ou serviços de uma única ou de um grupo seletivo de empresas terceirizadas em detrimento das demais constantes no mercado e que forneçam os mesmos serviços;

Art. 5º - Determinar que as concessionárias CEG e CEG RIO não mais acrescentem cobranças nas contas de consumo dos usuários, seja a que título for, de valores estranhos à prestação do próprio serviço de fornecimento de gás natural ou outro de prestação obrigatória e própria, que esteja submetido à regulação da AGENERSA;

Art. 6º - Determinar a exclusão do inciso II, da Cláusula 10ª, das Condições Gerais de Fornecimento de Gás das concessionárias CEG e CEG RIO;

Art. 7º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2019.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro Presidente

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira

Conselheiro

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro

José Carlos dos Santos Araújo

Conselheiro Relator

Rio de Janeiro, 08 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 13:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **15529330** e o código CRC **070DB72B**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Conselho Diretor - Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

## DELIBERAÇÃO

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº  
2021.**

**DE 08 DE ABRIL DE**

**CONCESSIONÁRIA CEG.  
OCORRÊNCIA  
REGISTRADA NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA  
SOB O Nº 2018003348.  
COBRANÇA DE SERVIÇO  
DE TERCEIRO NA CONTA  
DE CONSUMO DO USUÁRIO.**

**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-12/003.100039/2018, por unanimidade,**

### **DELIBERA:**

**Art. 1º -** Aplicar penalidade de multa à concessionária CEG, no valor correspondente a 0,001% (um milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (06/06/2018), com fulcro na Cláusula Décima, em decorrência do descumprimento da Cláusula Primeira, parágrafo 3º e Cláusula Quarta, parágrafo 1º, Item 4, do Contrato de Concessão c/c o Artigo 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA 001/2007;

**Art. 2º -** Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, proceda com a lavratura do competente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa nº 001/2007.

**Art. 3º. –** A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021.

**Tiago Mohamed Monteiro**

**Conselheiro Presidente**

**José Carlos dos Santos Araújo****Rafael Penna Franca****Conselheiro****Conselheiro****Vladimir Paschoal Macedo****Conselheiro Relator**

Rio de Janeiro, 08 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 09/04/2021, às 14:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 11:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos dos Santos Araújo, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 17:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **15529482** e o código CRC **1459DECB**.

Referência: Processo nº SEI-220007/001296/2021

SEI nº 15529482

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-9720

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração dezembro de 2019, pelo descumprimento aos artigos 6º, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, conseqüentemente, no que se refere aos fatos dispostos no Inquérito Civil Inquérito Civil PJDC Nº 140/2020.

**Art. 2º** - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

**Art. 3º** - Determinar que seja dada ciência da presente decisão ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4º Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2311470

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4208  
DE 08 DE ABRIL DE 2021**

**CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA SOB O Nº 2018003348. COBRANÇA DE SERVIÇO DE TERCEIRO NA CONTA DE CONSUMO DO USUÁRIO.**

**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 SEI nº E-12/003.100039/2018, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar penalidade de multa à concessionária CEG, no valor correspondente a 0,001% (um milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (06/06/2018), com fulcro na Cláusula Décima, em decorrência do descumprimento da Cláusula Primeira, parágrafo 3º e Cláusula Quarta, parágrafo 1º, Item 4, do Contrato de Concessão c/c o Artigo 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA 001/2007;

**Art. 2º** - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, proceda com a lavratura do competente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa nº 001/2007.

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

Id: 2311471

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4209  
DE 08 DE ABRIL DE 2021**

**CONCESSIONÁRIA CEG. SG - FALTA DE GÁS - AVENIDA GENERAL FELICÍSSIMO CARDOSO, 835 - BARRA DA TIJUCA - RIO DE JANEIRO/RJ.**

**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 SEI nº E-12/003/166/2018, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que no presente processo não houve descumprimento contratual pela Concessionária CEG;

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

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
CONSELHEIRO

Id: 2311472

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4210 DE 08 DE ABRIL DE 2021**

**CONCESSIONÁRIA CEG - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO CAENE Nº P-094/19 E TERMO DE NOTIFICAÇÃO Nº TN-060/19**

**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 SEI nº E-22/007/508/2019, por maioria,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à CEG a penalidade de Multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (março/2019) com base nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, §1º, todas do Contrato de Concessão combinado com o artigo 19, IV da IN CODIR nº. 001/2007, em razão das irregularidades apontadas no Relatório de Fiscalização CAENE nº. P-094/19 e TN - Termo de Notificação nº. TN - 060/19.

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2311473

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4211 DE 08 DE ABRIL DE 2021**

**CONCESSIONÁRIA CEG. RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO P-005/2020 E TERMO DE NOTIFICAÇÃO Nº 002/2020.**

**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 SEI-220007/000546/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa equivalente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (04/03/2020), com base nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, §1º, item 11, ambas do Contrato de Concessão combinado com o artigo 19, IV da IN CODIR nº 001/2007, em razão das irregularidades apontadas no Relatório de Fiscalização P-005/2020 e do Termo de Notificação nº 002/2020;

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, em consonância com a Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007;

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2311474

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4212 DE 08 DE ABRIL DE 2021**

**CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 2020003899 - 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 SEI-220007/000757/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar, com base nos pareceres técnico e jurídico nestes autos, que não se pode afirmar que houve irregularidade no atendimento prestado pela Concessionária CEG, no que diz respeito ao objeto do presente processo, isto é, serviço de desobstrução do ramal interno em decorrência de aquecedor invertido;

**Art. 2º** - Determinar que a Concessionária CEG apresente nestes autos a documentação comprobatória em atendimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13, subitem (A), do Contrato de Concessão, dentro do prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da publicação da presente Deliberação, sob pena de descumprimento;

**Art. 3º** - Após o decurso do prazo para apresentação da documentação exigida no item anterior, remeter o processo à Câmara Técnica de Energia (CAENE) a fim de averiguar o cumprimento da Concessionária CEG à obrigação de fazer aqui existente bem como para solicitar esclarecimentos e a apresentação da documentação aqui pertinente com a finalidade de sanar todas as dúvidas descritas no corpo da presente decisão, apresentando suas respectivas conclusões;

**Art. 4º** - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG RIO passem a trazer um informativo no corpo de suas próximas faturas, de modo a restar claro que os serviços de reparo em ramificação interna são de responsabilidade do proprietário e que podem ser realizados por qualquer outra empresa do ramo, dentro do prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da publicação da presente Deliberação, sob pena de descumprimento;

**Art. 5º** - Determinar à Ouvidoria desta AGENERSA que entre em contato junto ao reclamante, para fins de dar ciência acerca da decisão alcançada no presente processo, lhe encaminhando Relatório, Voto e Deliberação;

**Art. 6º** - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2311475

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4213 DE 08 DE ABRIL DE 2021**

**CONCESSIONÁRIA CEG. COPARTICIPAÇÃO DE CLIENTE RESIDENCIAL.**

**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 SEI-220007/000984/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Determinar que a Concessionária CEG informe imediatamente a cliente que irá realizar a ligação referente ao pedido de fornecimento de gás natural canalizado para sua residência sem a sua participação, trazendo aos autos o seu respectivo documento comprobatório no prazo de 10 (dez) dias após a publicação da presente Deliberação, sob pena de descumprimento;

**Art. 2º** - Determinar que a Concessionária CEG realize imediatamente a ligação referente ao pedido de fornecimento de gás natural canalizado sem a participação do cliente para o endereço constante no presente processo, trazendo aos autos documento comprobatório de agendamento de data com tal finalidade junto a cliente, dentro do prazo de 30 (trinta) dias após a publicação da presente Deliberação, sob pena de descumprimento;

**Art. 3º** - Determinar que a Concessionária CEG apresente um estudo abarcando os outros clientes, em conformidade com os termos indicados no parecer técnico da CAENE no presente processo, dentro do prazo de 30 (trinta) dias a partir da publicação da presente Deliberação, sob pena de descumprimento;

**Art. 4º** - Determinar a remessa do presente processo à CAENE e à CAPET, para acompanhamento dos investimentos e o devido equilíbrio econômico-financeiro conforme as suas comprovadas expertises;

**Art. 5º** - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2311476

**Secretaria de Estado de Polícia Militar**

**ATO DO SECRETÁRIO**

**RESOLUÇÃO SEPM Nº 1211 DE 13 DE ABRIL DE 2021**

**DESIGNA SUBSTITUIÇÃO DE FISCAL PARA AS ATIVIDADES GERENCIAIS, TÉCNICAS E OPERACIONAIS QUE COMPÕEM O PROCESSO DE CONTRATAÇÃO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O SECRETÁRIO DE ESTADO DE POLÍCIA MILITAR**, no exercício de suas atribuições legais, e

**CONSIDERANDO**

- o disposto no Decreto Estadual nº 45.600, de 16 de março de 2016, que regulamenta a gestão e a fiscalização das contratações da Administração Pública;

- o teor do, Processo nº SEI-350191/000428/2020, no qual solicita a substituição do fiscal da obra de reforma do Centro Odontológico de Imagem Polícia Militar - contrato nº 124/2020 - DLP;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Fica designado o servidor 2º SGT PM RG 79.177 CLÁUDIO RENATO ROSA - CPF: 084.635597-35, a substituir o servidor 2º SGT PM RG 79.847 JOSÉ FABIANO VIEIRA - CPF: 100.128.037-74, da função de Fiscal do instrumento contratual nº 124/2020 - DLP, oriundo do Processo E-09/094/442/2018, firmado com a empresa ENGEFLOOR CONSTRUÇÕES E PAVIMENTAÇÕES LTDA-EPP, a contar de 01 de abril de 2021 a 30 de abril de 2021.

**Art. 2º** - O servidor designado no artigo anterior deverá acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e seus aditivos, bem como manter o Gestor do contrato atualizado sobre o desempenho da execução contratual, praticando, para isso, todos os atos inerentes ao exercício dessa função, incluindo, além daqueles elencados no art. 13 do Decreto Estadual nº 45.600, de 16 de março de 2016, na Instrução Normativa nº 001, de 04 de janeiro de 2013, publicada em Bol PM nº 003, de 04 de janeiro 2013, os seguintes:

- I - a atestação das notas fiscais relativas ao contrato, por dois servidores membros da comissão;
- II - encaminhamento, ao gestor do contrato, de toda documentação comprobatória da boa execução e o termo de recebimento do serviço, bem como os relatórios circunstanciados contendo as alterações observadas (se houver), respeitadas os prazos contratuais e legais, juntamente com respectivas notas fiscais;
- III - prestação, ao gestor, de todas as informações relativas ao contrato que o mesmo necessitar;
- IV - comunicação, ao gestor do contrato, de todas as alterações na execução do ajuste contratual para fins de adoção das providências administrativas cabíveis, o mais breve possível;
- V - efetuar a glosa nas notas fiscais por eventuais falhas durante a execução do contrato;
- VI - abrir processo de liquidação com as notas fiscais relativas ao serviço, conforme previsão contratual, inserindo um despacho relatando todas as falhas observadas na execução contratual de modo municiar o gestor com as informações necessárias a fim de notificar a contratada visando à apuração e a aplicação das devidas sanções administrativas por descumprimento de contrato.

**Art. 3º** - Fica sob a responsabilidade da UNIDADE BENEFICIADA pelo contrato:

- I - manter, sempre, no mínimo, dois membros da comissão fiscalizadora em condições de analisar, conferir, atestar ou validar a atestação das notas fiscais do contrato relacionado;
- II - sempre que necessário, indicar os dados completos dos servidores substitutos, através de SEI à Diretoria de Licitações e Projetos (DLP), no prazo de 72h da comunicação do afastamento ou impedimento (férias, licenças, transferências, dentre outros motivos);
- III - providenciar a substituição imediata de servidor designado que se achar impedido na forma do art.10 do Decreto Estadual nº 45.600, de 16 de março de 2016, encaminhando a solicitação através de SEI à Diretoria de Licitações e Projetos (DLP), bem como daquele que for transferido de unidade.

**§ 1º** - O agente público em situação de impedimento fica obrigado a comunicá-lo aos seus superiores imediatamente, a fim de que seja providenciada a designação de outro servidor.

**§ 2º** - Enquanto não for publicada no DOERJ a substituição dos membros desta comissão fiscal, ficam estes servidores vinculados à atividade de acompanhamento e controle da execução contratual.

**§ 3º** - O agente público em situação de impedimento fica obrigado a comunicá-lo aos seus superiores imediatamente, a fim de que seja providenciada a designação de outro agente público

**§ 4º** - Enquanto não for publicada em DOERJ a substituição dos membros da comissão fiscal, ficam os servidores vinculados à atividade de acompanhamento e controle da execução contratual.

**Art. 4º** - É de responsabilidade da comissão de fiscalização verificar se as notas fiscais estão sendo inseridas e tramitadas no endereço eletrônico sisnota.pmerj.rj.gov.br, conforme publicação em BOL PM nº 213, de 19 de novembro de 2015, págs. 70 a 79, bem como fiscalizar o fiel cumprimento da confecção dos processos de liquidação.

**Art. 5º** - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 13 de abril de 2021

**ComGer ROGÉRIO FIGUEREDO DE LACERDA**  
Secretário de Estado de Polícia Militar

Id: 2310923