



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

Processo n.º:	E-12/003/162/2017
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da Agenesra n.º 2017001109.
Sessão:	28/07/2021.

RELATÓRIO

Cuida-se de processo inaugurado a partir da CI AGENERSA/OUVID n.º 027, de 08 de março de 2017 (fls. 04-09), enviada pela Ouvidoria à SECEX, solicitando orientações sobre como proceder com relação a reclamação registrada sob o n.º 2017001109, que tratava de cobranças, consideradas indevidas pela reclamante, de serviços prestado pela empresa GNS (Gás Natural Serviços) nas faturas de consumo emitidas pela Concessionária.

Segundo relatos da Ouvidoria, ao ser indagada a respeito da ocorrência, em 14 de fevereiro de 2017, a Concessionária respondeu destacando, inicialmente, que a GNS é empresa privada e independente e sua relação é direta com o usuário. Informa que responde às indagações formuladas pela Agenesra, com relação a esta empresa, apenas em deferência ao usuário e a Agenesra, mas que pode não ter a informação completa sobre todas as operações da empresa, porque ela *"atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa"*.

Em sequência, a Concessionária esclarece que, conforme laudo de escuta, a atendente do Call Center apresenta o plano e informa que o valor mensal é de R\$ 21,90 (vinte e um reais e noventa centavos), a ser cobrado na conta de consumo de gás do cliente, sem fidelidade. A cliente aderiu ao plano após a confirmação dos dados e, em seguida, a atendente informou a validade, incidência da renovação automática, período de carência de 3 (três) meses e coberturas excluídas.

Então, segundo a Concessionária, a reclamante contratou o plano completo em 03 de junho de 2016, cancelou o plano em 07 de novembro de 2016, mas, em razão do abono concedido, as primeiras cobranças ocorreram nas contas dos meses de outubro e novembro de 2016.

Como resposta, a cliente, em 16 de fevereiro de 2017, afirma que pode ser observado na gravação *"a inconsistência da cliente em aceitar o Plano da GNS"* e a insistência da atendente em *"fechar o negócio"* e ressaltou não ter obrigação de aceitar qualquer plano ofertado, mesmo sem fidelidade.

Em 24 de fevereiro de 2017, em réplica, a Concessionária repisou os fatos já narrados e ratificou que *"no decorrer da gravação ouvimos da cliente 'eu confirmo e depois eu vejo. Se der tudo certo eu continuo', logo a cobrança é devida"* e informou que essa é uma transcrição a qual não tem acesso por se tratar da empresa GNS.

Ao final, a Ouvidoria salientou que (i) os questionamentos apresentados pela reclamante não foram esclarecidos corretamente em razão da divergência de alegações entre GNS e cliente; e (ii) a GNS se nega a encaminhar à agência as gravações dos atendimentos, quando solicitadas, o que impede uma análise correta do caso. Também, anexa à Correspondência Interna supracitada, a Ouvidoria encaminhou cópia do histórico da ocorrência.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/162/2017
Data:	15/03/2017 Fls. 93
Rubrica:	ID. 5023824-8

A Concessionária foi notificada a respeito da instauração do presente processo através do Of. AGENERSA/SECEX n.º 200 / 2017 (fls. 11-12).

Através da Resolução AGENERSA CODIR n.º 585 / 2017, o processo foi inicialmente distribuído ao Conselheiro Moacyr Fonseca.

À Concessionária foi concedida oportunidade de manifestação por meio do Of. AGENERSA/CODIR/MF n.º 29 / 2017 (fls. 23-24).

Pela DIJUR-E-0353/17, a Concessionária novamente esclareceu que intermedia o contato entre Agenera e GNS. Acrescentou que, segundo as informações recebidas da GNS, a reclamante contratou o plano "SERV COMPLET C/ ABONO", havendo cobrança somente nos meses de outubro de novembro de 2016, porque os três meses anteriores foram contemplados pelo abono. Explicou que a cobrança no mês de novembro é devida, porque a fatura fechou em 23 de outubro de 2016, que, em razão disso, o cliente foi orientado a agendar uma visita técnica e que lhe foi ofertada uma oferta de migração, mas tais ofertas foram recusadas (fls. 25-26).

O processo foi encaminhado à CAENE que, por sua vez, novamente oficiou a Concessionária para que apresentasse manifestação sobre o caso (fls. 28-29). Como resposta, pela DIJUR-E-515/17 (fls. 32, 34-35), a Concessionária informou que nada mais tem a acrescentar, em especial por se tratar de uma empresa particular.

Pelo Of. AGENERSA/CAENE n.º 054 / 2017, a CAENE abriu prazo de 3 (três) dias úteis para que a Concessionária encaminhasse cópia das faturas referentes aos meses de outubro de novembro, ambos do ano de 2016 (fls. 36-37), o que foi cumprido pela Concessionária através da DIJUR-E-758/17 (fls. 39-41).

Às fls. 42, a CAENE apresentou parecer técnico pontuando, em síntese, que os serviços prestados pela GNS não são regulados pela Agenera, "salvo quando a mesma está prestando serviços as Concessionárias, o que não é o caso abordado no presente processo" e que a Concessionária não pode "vincular o pagamento de um plano contratado com a GNS ao pagamento da fatura mensal de gás natural". Assim, estando comprovada a vinculação dos pagamentos, a CAENE entendeu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão.

Em 18 de setembro de 2017, pela DIJUR-E-0915/17 (fls. 54-55), a Concessionária rebateu o parecer técnico, alegando que não ocorre vinculação, "uma vez que não realiza a interrupção do fornecimento de gás quando há inadimplência por parte do cliente o que tange ao pagamento dos serviços prestados pela GNS" e que é uma segurança e uma facilidade de pagamento ao cliente a cobrança dos serviços de terceiros na fatura. Informou, ainda, que "caso haja quaisquer divergências de informações na contratação do cliente com a GNS, a CEG estorna da sua fatura o valor do débito relativo a essa suposta relação".

Por fim, ressaltando que a cobrança na fatura é uma mera facilidade concedida ao cliente, não gerando prejuízos ou transtornos aos usuários, defendeu que não houve descumprimento contratual, requerendo o arquivamento do feito, sem a aplicação de penalidades.

Ante a conclusão do mandato do Conselheiro Moacyr Fonseca, o processo foi redistribuído à Relatoria do Conselheiro José Carlos dos Santos Araújo.

Instada a se manifestar, a Procuradoria da Agenera, pelo Parecer n.º 11 / 2018 – RRMJ – PROC/AGENERSA (fls. 63-71), entendeu ausência de responsabilidade da Concessionária pela contratação de plano de assistência pela reclamante, junto a empresa GNS, porque não houve participação da Concessionária.

No que tange a possibilidade de promover cobrança de outros serviços, diferentes ao efetivo consumo de gás pelo usuário, nas contas de consumo, a Procuradoria apresentou manifestação própria exarada no bojo do processo regulatório n.º E-12/003.191/2017 e concluiu entendendo que:

"Noutro giro, em face das alegações feitas pela reclamante sobre a "vinculação das cobranças da empresa GNS inseridas nos boletos da CEG", esta Procuradoria entende não ser o meio "mais transparente" para a cobrança das

serviços prestados pela empresa contratada, contudo, por ainda não haver Norma Legal que regulamente de forma diversa, compreendemos estar em conformidade com o Contrato de Concessão e as Regas que norteiam essa AGENERSA, uma vez que, a própria CEG expressa que não haverá interrupção do fornecimento em caso de pagamento apenas do valor referente ao consumo de gás. Para tanto, compete esta Autarquia fiscalizar apenas as Concessionárias de serviço público através de Contrato de Concessão.”

Ao final, opinou pelo prosseguimento do feito, sem aplicação de penalidade à Concessionária, ante a ausência de descumprimento contratual.

Pelo Of.AGENERSA/JCSA n.º 06/2019, a Concessionária foi indagada se permanecia acrescentando cobranças relacionadas a serviços prestados por terceiros, ou outro tipo de serviço que não relacionado ao fornecimento e consumo de gás natural, nas contas de consumo emitidas aos clientes (fls. 74).

Apesar de ter solicitado dilação de prazo, dilação esta que foi concedida, a Concessionária não apresentou resposta (fls. 75-78).

Reenviado à Procuradoria para manifestação, ante a alteração de entendimento do Conselho Diretor, por ocasião do julgamento do processo regulatório n.º E-12/003.214/2018, retornou com a sugestão de sobrestamento, porquanto decisão inovadora não havia transitado em julgado, podendo sofrer alterações, já que o citado processo estava em fase recursal, ainda carecendo de julgamento (fls. 82).

Com o advento da pandemia causada pela Covid-19, em respeito e observância aos Decretos editados pelo Governador do Estado do Rio de Janeiro, que decretou emergência em saúde pública, foram suspensos os prazos processuais, a tramitação e o acesso aos autos de todos os processos físicos no período de 13 de março de 2020 a 20 de agosto de 2020, inclusive, o que restou consignado no presente processo às fls. 84.

Com o retorno da tramitação, o processo foi novamente encaminhado à Procuradoria que, por sua vez, através da PROMOÇÃO EV n.º 11/2021 – PROCURADORIA DA AGENERSA, após tecer breve relato dos fatos, apresentou o seguinte entendimento (fls. 85-86):

“Destarte, considerando o posicionamento desta Agência Reguladora quanto à matéria em debate, consubstanciado na Deliberação n.º 3.795/2019, entendemos que a usuária faz jus a devolução dos valores reclamados, referentes a serviço sob responsabilidade da empresa GNS e cobrado nas faturas da CEG, conforme fls. 40/41.”

A Concessionária, em sede de razões finais (fls. 90-91), defendeu que não houve descumprimento do Contrato de Concessão. Entendeu que o parecer apresentado pela CAENE não passa de uma inferência, porque a Concessionária não interrompe a prestação do serviço quando há inadimplência com relação aos serviços prestados pela Naturgy Soluções. Reiterou que a possibilidade da cobrança em fatura de consumo era uma comodidade oferecida aos clientes, a qual foi deixada de ser ofertada após decisão da Agenersa proibindo tal prática. Destacou que já houve a devolução dos valores correspondente a relação reclamada.

Com relação a decisão adotada no bojo do processo regulatório n.º E-12/003/214/2018, defendeu se tratar de decisão posterior a contratação ocorrida, ou seja, antes da proibição, pela Agenersa, da cobrança de valores referentes a prestação de serviços por terceiros.

À luz dos argumentos mencionado, a Concessionária encerra defendendo o descabimento da determinação de devolução dos valores ou qualquer aplicação de penalidade à Concessionária, mas se propõe a, subsidiariamente e de forma deliberada, devolver à cliente os valores questionados, porém rechaça a possibilidade de aplicação de penalidade.

É o relatório.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro

Rio de Janeiro, 21 julho de 2021



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos dos Santos Araújo, Conselheiro**, em 21/07/2021, às 19:50, 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, informando o código verificador **19922334** e o código CRC **BA4ECFA7**.

Referência: Processo nº SEI-220007/002226/2021

SEI nº 19922334

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6497



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO Nº 68/2021/CONS-03/AGENERSA/CONSDIR/AGENERSA

PROCESSO Nº SEI-220007/000752/2021

INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

Processo n.º:	E-12/003/162/2017
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da Agenerisa n.º 2017001109.
Sessão:	28/07/2021.

VOTO

Trata-se de processo inaugurado em razão de reclamação registrada na Ouvidoria da Agenerisa, a respeito de cobranças nas faturas de consumo emitidas pela Concessionária, consideradas indevidas pela usuária, de serviços prestado pela empresa Gás Natural Serviços, doravante somente chamada GNS.

Numa primeira manifestação sobre a reclamação, a Concessionária, de início, respondeu que a GNS é empresa privada e independente e sua relação é direta com o usuário, sendo certo que a Concessionária pode não ter a informação completa sobre todas as operações da empresa, porque ela *"atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa"*. Informa, ainda, que responde às indagações formuladas pela Agenerisa, com relação a GNS, apenas em deferência ao usuário e a Agenerisa.

Explica a Concessionária que, conforme transcrição da gravação, a atendente do Call Center apresenta o plano e informa que o valor mensal é de R\$ 21,90 (vinte e um reais e noventa centavos), a ser cobrado na conta de consumo de gás do cliente, sem fidelidade. A cliente aderiu ao plano após a confirmação dos dados e, em seguida, a atendente informou a validade, incidência da renovação automática, período de carência de 3 (três) meses e coberturas excluídas. Contudo, pela leitura da transcrição apresentada pela Ouvidoria, a Concessionária apenas encaminhou descrição apresentada pela GNS, não procedendo com análise do áudio.

Segundo a Concessionária, a Reclamante contratou o plano completo em 03 de junho de 2016, cancelou o plano em 07 de novembro de 2016, mas, em razão do abono concedido, as primeiras cobranças ocorreram nas contas dos meses de outubro e novembro de 2016.

A cliente, em 16 de fevereiro de 2017, contradizendo as alegações da Concessionária, afirma que pode ser observado na gravação *"a inconsistência da cliente em aceitar o Plano da GNS"* e a insistência da atendente em *"fechar o negócio"* e ressaltou não ter obrigação de aceitar qualquer plano ofertado, mesmo sem fidelidade.

Em 24 de fevereiro de 2017, a Concessionária repisou os fatos já narrados e ratificou que *"no decorrer da gravação ouvimos da cliente 'eu confirmo e depois eu vejo. Se der tudo certo eu continuo', logo a cobrança é devida"* e informou que essa é uma transcrição a qual não tem acesso por se tratar da empresa GNS.

A Ouvidoria salientou a divergência de alegações entre GNS e cliente e informou que a GNS se nega a encaminhar à agência as gravações dos atendimentos, quando solicitadas, o que impede uma análise correta do caso.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/162/2017
Data:	15/03/2017 Fls. 97
Rubrica:	mm ID. 5023824-8

Na primeira manifestação após a inauguração do presente processo, a Concessionária argumentou que somente intermedia o contato entre Agenersa e GNS. Esclareceu que a Reclamante contratou o plano "SERV COMPLET C/ ABONO", com três meses de carência, motivo porque houve cobrança somente nos meses de outubro de novembro de 2016. Explicou que a cobrança no mês de novembro é devida, porque a fatura já estava fechada quando ela solicitou o cancelamento do plano, mas informou que lhe foi ofertado o agendamento de uma visita técnica e uma oferta de migração, mas ambas ofertas foram recusadas.

A Concessionária, atendendo às solicitações da CAENE, apresentou cópia das faturas referentes aos meses de outubro e novembro, do ano de 2016.

Ato contínuo, a CAENE apresentou parecer técnico pontuando, em síntese, que os serviços prestados pela GNS não são regulados pela Agenersa, "salvo quando a mesma está prestando serviços as Concessionárias, o que não é o caso abordado no presente processo" e que a Concessionária não pode "vincular o pagamento de um plano contratado com a GNS ao pagamento da fatura mensal de gás natural". Assim, estando comprovada a vinculação dos pagamentos, a CAENE entendeu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão.

Sobre o parecer técnico, a Concessionária alegou que não ocorreu vinculação, "uma vez que não realiza a interrupção do fornecimento de gás quando há inadimplência por parte do cliente no que tange ao pagamento dos serviços prestados pela GNS" e que a cobrança dos serviços prestados por terceiros na fatura é mera facilidade concedida ao cliente, não gerando prejuízos ou transtornos aos usuários.

Na mesma oportunidade, a Concessionária também argumentou que estorna os valores controversos constantes na fatura de cobrança, na hipótese de existir divergência nas informações da contratação entre o cliente e a GNS.

Através do Parecer n.º 11 / 2018 – RRMJ – PROC/AGENERSA, a Procuradoria desta Casa entendeu ausência de responsabilidade da Concessionária pela contratação de plano de assistência pela reclamante, junto a empresa GNS, porque não houve participação da Concessionária.

No que tange a possibilidade de promover cobrança de outros serviços, diferentes ao efetivo consumo de gás pelo usuário, nas contas de consumo, a Procuradoria, apresentando parecer próprio exarado em outro processo, defendeu não ser o meio "mais transparente" para a cobrança de serviços prestados por terceiros, mas afirma inexistir norma específica que regulamenta de forma diversa. Entendeu que a conduta está em conformidade com normativa aplicável, porque a Concessionária declara que não haverá interrupção de fornecimento em caso de pagamento somente do valor correspondente ao consumo de gás, cabendo à Agenersa fiscalizar o Contrato de Concessão, e ao final concluiu pela ausência de descumprimento contratual.

Ante a alteração de entendimento do Conselho Diretor, por ocasião do julgamento do processo regulatório n.º E-12/003.214/2018, através da Deliberação AGENERSA n.º 3.795 / 2019[1], o processo em apreço foi reencaminhado à Procuradoria para manifestação jurídica. Num primeiro momento, a Procuradoria sugeriu seu sobrestamento, porquanto decisão inovadora não havia transitado em julgado, podendo sofrer alterações, já que o citado processo estava em fase recursal.

Novamente encaminhado à Procuradoria, retornou com a PROMOÇÃO EV n.º 11/2021 – PROCURADORIA DA AGENERSA, contendo o seguinte entendimento:

"Destarte, considerando o posicionamento desta Agência Reguladora quanto à matéria em debate, consubstanciado na Deliberação n.º 3.795/2019, entendemos que a usuária faz jus a devolução dos valores reclamados, referentes a serviço sob responsabilidade da empresa GNS e cobrado nas faturas da CEG, conforme fls. 40/41."

Em sede de razões finais, a Concessionária defendeu a inexistência de descumprimento contratual, argumentando que o parecer apresentado pela CAENE não passa de uma inferência, porque a Concessionária não interrompe a prestação do serviço quando há inadimplência com relação aos serviços prestados pela Naturgy Soluções.

Sobre a possibilidade da cobrança em fatura de consumo, aduziu ser uma comodidade oferecida aos clientes, a qual foi deixada de ser ofertada após decisão da Agenersa proibindo tal prática e informou que já promoveu a devolução dos valores correspondente a relação reclamada.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/162/2017
Data:	15/03/2017
Rubrica:	Fls. 98
	ID. 5023824-8

Especificamente no que concerne a decisão adotada no bojo do processo regulatório n.º E-12/003/214/2018, defendeu se tratar de decisão posterior a contratação ocorrida, ou seja, antes da proibição, pela Agenera, da cobrança de valores referentes a prestação de serviços por terceiros.

Ao fim, concluiu a Concessionária:

“Nesse sentido, entendemos que não é cabível a devolução dos valores e nem qualquer tipo de penalidade à Naturgy.

Caso esta AGENERSA assim não entenda, o que se diz por respeito à argumentação, efetuaremos a devolução de valores constantes nas contas de fls. 40/41, referentes aos serviços da Naturgy Soluções. Ainda que tal decisão venha a ser deliberada, entende a Naturgy que não deve ser aplicada qualquer tipo de penalidade.

Aguarda a Naturgy a decisão da AGENERSA e reitera o pedido de encerramento do feito, sem aplicação de penalidade.”

De fato, o evento apurado no presente processo ocorreu sob a égide da Deliberação AGENERSA n.º 2.223 / 2014[2], que, ao alterar a Cláusula Décima, das Condições Gerais de Fornecimento da Concessionária, permitiu a utilização da conta de consumo para cobrança de serviços prestados por terceiros.

Tal situação somente foi alterada em 2019, em 30 de abril, por ocasião do julgamento do processo regulatório n.º E-12/003/214/2018, que culminou na edição da Deliberação AGENERSA n.º 3.795 / 2019, alterando o entendimento desta Casa, que passou a vedar, expressamente, a inserção nas contas de consumo dos usuários de valores estranhos a prestação do próprio serviço de fornecimento de gás natural ou outro de prestação obrigatória e própria da Concessionária, submetido à regulação da AGENERSA.

Isso porque, este Conselho Diretor enxergou abusividade na conduta da Concessionária, que, na tentativa de domínio de mercado sem se submeter à fiscalização da Agenera, o grupo econômico controlador da Ceg e Ceg Rio criou a GNS, empresa privada e não regulada, com a qual passou a compartilhar estruturas e informações pessoais de usuários (obtidas no âmbito da prestação de serviço público de distribuição de gás natural) e favoreceu em outros aspectos, tornando-a mais atraente e, por conseguinte, desenvolvendo prática que extrapola os limites da concorrência saudável e autorizada pela legislação pátria.

Para fins de melhor elucidar as justificativas que impuseram a mencionada alteração de entendimento da Agenera, reproduzo trecho do voto prolatado no primeiro julgamento do processo n.º E-12/003/214/2018, que originou a Deliberação AGENERSA n.º 3.795 / 2019:

“Nesse contexto, torna-se notório o quão abusiva tem sido a conduta das concessionárias, que se aproveitam da vantagem de possuir um mercado cativo (para o fornecimento do serviço de gás) e o compartilham com uma empresa do mesmo grupo econômico, mas que presta um serviço de deveria ser de livre concorrência no mercado.

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 detrimentos dos demais concorrentes, favorecer empresa do seu mesmo grupo econômico.

Esse tipo de prática abusiva em face da livre concorrência e da ordem econômica 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.

Desta forma, não merecem prosperar os argumentos trazidos pelas concessionárias na defesa da cobrança dos serviços prestados pela GNS nas contas de consumo, por traduzir conforto e comodidade ao usuário. Na

verdade, este tipo de conduta está a infringir o suscitado princípio constitucional da livre concorrência. Ao favorecer uma única empresa, dentre as demais disponíveis no mercado, permitindo que somente ela promova a cobrança dos seus honorários na conta de gás (sem que o usuário tenha que disponibilizar outro meio de pagamento) e, ainda, de maneira parcelada, está-se a utilizar medidas ou subterfúgios que tornam um fornecedor mais atraente que os demais disponíveis no mercado, caracterizando empecilho à livre concorrência.”

Apesar da decisão supra não ser aplicada ao caso em comento, conforme bem aventado pela CAENE, segundo entendimento já pacificado nesta Casa à época da ocorrência, a Concessionária não poderia vincular o pagamento de plano contratado com a GNS ao pagamento do consumo efetivo do gás natural. Apesar disso, a vinculação restou demonstrada através da cópia das faturas da Reclamante, encaminhadas pela Concessionária. Nas palavras da câmara técnica:

“Assim, fica comprovado que a Concessionária mais uma vez vinculou o pagamento dos serviços prestados pela GNS à sua fatura de gás. Descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão.”

Ainda que a Concessionária argumente que não há a interrupção do serviço pela ausência de pagamento dos valores correspondentes a prestação de serviços pela GNS, o mero envio de ambos os valores na mesma fatura gera a presunção de obrigatoriedade do pagamento conjunto, induzindo o usuário a erro, em especial porque na conta encaminhada não consta qualquer informação que denote a possibilidade de cisão entre os tipos de cobrança. Ao contrário, ao indicar como valor final a ser pago o valor cheio, sem sequer deixar a lacuna em branco para permitir que o consumidor escolha o valor que irá pagar, a Concessionária faz supor obrigatoriedade de pagamento conjunto.

No direito, a Teoria da Aparência dá conta de explicar a situação que aqui se apresenta. Na proteção da boa-fé e da confiança, considera-se como realidade uma situação que apenas aparenta ser verdadeira. Ou seja, apesar da Concessionária argumentar que inexistia a vinculação do pagamento dos valores correspondentes a serviços prestados pela GNS, criou uma situação onde conduz o consumidor a acreditar que esse dever existe. Tal conduta merece ser sancionada.

Sobre os valores incluídos nas contas de consumo da Reclamante, nos meses de outubro e novembro de 2016, em aos serviços supostamente contratados junto a GNS, há uma confusão, uma vez que na mesma manifestação a Concessionária informou que devolveu à Reclamante, mas, ao final, colocou-se à disposição para restituir os valores.

Diante do exposto, com base no parecer técnico desta Agenera, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Não aplicar qualquer penalidade à Concessionária, 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 n.º 2.223/2014;
2. Aplicar à Concessionária penalidade de multa de 0,001% (um milésimo por cento) sobre o faturamento do ano anterior a data da ocorrência, considerada como outubro / 2017, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão, em razão da vinculação do pagamento dos serviços prestados pela GNS ao pagamento do efetivo consumo de gás natural, descumprindo a Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão;
3. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, procedam com a lavratura do competente Auto de Infração, em consonância com a Instrução Normativa AGENERSA n.º 001 / 2007;
4. Determinar que a Concessionária promova a devolução dos valores indevidamente cobrados em conta de consumo à cliente dentro do prazo de 10 (dez) dias, a contar do trânsito em julgado desta decisão, ou demonstrar que já o fez, dentro do mesmo prazo;
5. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE, proceda com o acompanhamento do cumprimento da determinação do item 4;

6. Determinar que Ouvidoria comunique à Reclamante a respeito da decisão adotada no bojo do presente processo.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro

[1] **DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3795 DE 30 DE ABRIL DE 2019.**

CONCESSIONÁRIAS CEG E CGE RIO – Para apurar a divulgação e o oferecimento dos serviços da GNS dentro das dependências das concessionárias CEG e CEG RIO, analisando, inclusive, quanto a 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 n.º 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 n.º 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 qual título for, de valores estranhos a 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 (ausente)

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira

Conselheiro

Tiago Mohamed

Conselheiro

José Carlos dos Santos Araújo

Conselheiro Relator

[2] **DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2223, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014**

Concessionária CEG – Execução de serviço de assistência técnica prestado pela Gns.

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 n° E-12/020/327/2012 (Processos apensados: E-12/020/365/2011; E-12/020/531/2011; E-12/020/530/2011; E-12/020/197/2012; E-12/020/461/2012; E-12/020/523/2011; E-12/020/350/2012; E-12/020/228/2012; E-12/003/454/2013; E-12/003/736/2013; E-12/003/695/2013; E-12/003/130/2014; E-12/003/453/2013 e E-12/003/733/2013), por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar a Concessionária CEG responsável pelos serviços prestados por terceiros, quando o usuário busca diretamente a Delegatária e é redirecionado, independente de serem, os serviços, classificados como obrigatórios ou opcionais pelo Contrato de Concessão, conforme sintetizado nas seguintes hipóteses:

Primeira hipótese - o usuário busca a Concessionária CEG para realização de serviços previstos no Contrato de Concessão como obrigatórios e é encaminhado a terceiro. Importante lembrar que, por tratar-se de serviços obrigatórios, a Concessionária detém o monopólio no Estado e não pode repassá-lo à terceiros, ainda que empresa do mesmo grupo econômico."

Segunda hipótese - "...o usuário busca serviços opcionais junto a CEG, e esta, novamente, indica terceiro para a realização dos serviços. Nesse sentido, por tratar-se de serviços opcionais, estes são condicionados a aceitação pelo usuário e podem ser realizados por outros prestadores presentes no mercado."

Art. 2º - Determinar abertura de processo específico para apurar se os valores pagos pela GNS à CEG por conta da utilização de espaço na conta de cobrança e uso da estrutura atuam em favor da concessão, bem como se os valores acordados nos contratos de cooperação e de cessão de direitos e outras avenças estão de acordo com os praticados no mercado, de modo que tragam benefício para a prestação do serviço público e modicidade tarifária.

Art. 3º - Alterar o item II da Cláusula Décima do termo de Condições Gerais de Fornecimento da Concessionária CEG, que passará a ter a seguinte redação:

"Cláusula 10ª - Disposições Gerais: (i) Não será permitida a utilização de gás em botijões ou cilindros, nas edificações dotadas de instalações internas situadas em ruas servidas por gás canalizado (art. 144 do coscip); (ii) O cliente autoriza à CEG utilizar a conta de gás para cobrança de serviços prestados por empresas parceiras; (iii) O objeto deste contrato, no que couber, condiciona-se à obtenção das licenças devidas e da análise de viabilidade técnica e econômica do projeto; (iv) Quaisquer alterações nos ambientes internos da residência ou do estabelecimento comercial do cliente, entre a data da assinatura do presente e a execução dos serviços, tornará este contrato inválido; (v) Quaisquer alterações nas instalações e equipamentos de medição de gás solicitados pelo cliente serão realizadas após aprovação da CEG, sendo tais despesas suportadas pelo cliente; (vi) A participação do cliente nas despesas de implantação e instalação do ramal externo não dará direito a este de pleitear qualquer titularidade desta rede, a qual será da CEG; (vii) os direitos e obrigações, entre a CEG e o cliente, serão regidos por este instrumento e pela legislação em vigor."

Art. 4º - Por conta do entendimento firmado no corpo do voto, em consonância com os pareceres técnico e jurídico:

I - Em relação ao processo E-12/020.365/2011:

I.a - Determinar que a SECEX, procedendo o seu desentranhamento, apure se há processos regulatórios específicos para cada ocorrência mencionada nos autos e, caso não exista, que realize a abertura de um processo para contemplá-las.

II - Em relação ao processo E-12/020.531/2011:

II.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de advertência por conta do não cumprimento dos prazos previstos para envio de resposta a Ouvidoria desta Agência, conforme art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

II.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

III - Em relação ao processo E-12/020.530/2011:

III.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de advertência por conta do não cumprimento dos prazos previstos para envio de resposta a Ouvidoria desta Agência, conforme art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

III.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

IV - Em relação ao processo E-12/020.197/2012:

IV.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de advertência, tendo em vista o repasse do usuário a empresa parceira para realização de serviço considerado opcional pelo Contrato de Concessão.

IV.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

V - Em relação ao processo E-12/020.461/2012:

V.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, tendo em vista o repasse do usuário a empresa parceira para realização de serviço considerado opcional pelo Contrato de Concessão.

V.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

VI - Em relação ao processo E-12/020.523/2011:

VI.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de advertência por conta do não cumprimento dos prazos previstos para envio de resposta a Ouvidoria desta Agência, conforme art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

VI.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

VI.c - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, tendo em vista o repasse do usuário a empresa parceira para realização de serviço considerado obrigatório pelo Contrato de Concessão.

VI.d - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

VII - Em relação ao processo E-12/020.350/2012;

VII.a - Revogar a Deliberação AGENERSA/CD n.º 1.444/13 para que a Deliberação AGENERSA 1.262/12 retome os seus efeitos.

VII.b - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, tendo em vista o repasse do usuário a empresa parceira para realização de serviço considerado opcional pelo Contrato de Concessão.

VII.c - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

VIII - Em relação ao processo E-12/020.228/2012;

VIII.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, tendo em vista o repasse do usuário a empresa parceira para realização de serviço considerado opcional pelo Contrato de Concessão.

VIII.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

IX - Em relação ao processo E-12/003.736/2013;

IX.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de advertência por conta do não cumprimento dos prazos previstos para envio de resposta a Ouvidoria desta Agência, conforme art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

IX.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

IX.c - Considerar a Concessionária CEG isenta de responsabilidade, tendo em vista que o usuário buscou diretamente a prestação de serviço de assistência técnica junto a empresa privada.

X - Em relação ao processo E-12/003.130/2014;

X.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de advertência por conta do não cumprimento dos prazos previstos para envio de resposta a Ouvidoria desta Agência, conforme art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

X.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

X.c - Considerar a Concessionária CEG isenta de responsabilidade, tendo em vista que o usuário buscou diretamente a prestação de serviço de assistência técnica junto a empresa privada.

XI - Em relação ao processo E-12/003.453/2013;

XI.a - Considerar a Concessionária CEG isenta de responsabilidade, tendo em vista que o usuário buscou diretamente a prestação de serviço de assistência técnica junto a empresa privada.

XI.b - Encerrar o presente processo.

XII - Em relação ao processo E-12/003.733/2013;

XII.a - Aplicar a Concessionária CEG penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, tendo em vista o repasse do usuário a empresa parceira para realização de serviço considerado opcional pelo Contrato de Concessão.

XII.b - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 5º - Determinar que a Concessionária CEG, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, apresente a esta AGENERSA estudo referente a novo modelo de fatura de consumo de gás que possibilite o consumidor efetuar pagamento dos serviços prestados por empresas parceiras nas cobranças expedidas pela CEG de forma separada do consumo de gás.

Art. 6º - Determinar a abertura de processo específico para revisar o termo de Condições Gerais de Fornecimento da Concessionária CEG, em especial, a Cláusula Sétima, a qual contraria o disposto no Anexo II, Parte 2, item 13-B, do Contrato de Concessão.

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

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente-Relator

ID 44089767

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

ID 44299605

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID 44082940

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID 39234738



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos dos Santos Araújo, Conselheiro**, em 29/07/2021, às 09:52, 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, informando o código verificador **20220122** e o código CRC **2AAED6E2**.



Processo nº E-12/003/162/2017
15/03/2017 Fls.: 104
ORJ 44395604

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Conselho Diretor

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º

DE 28 DE JULHO DE 2021.

**CONCESSIONÁRIA CEG –
Ocorrência registrada na Ouvidoria
da Agenersa n.º 2017001109.**

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-12/003/162/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Não aplicar qualquer penalidade à Concessionária, 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 n.º 2.223/2014

Art. 2º - Aplicar à Concessionária penalidade de multa de 0,001% (um milésimo por cento) sobre o faturamento do ano anterior a data da ocorrência, considerada como outubro / 2017, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão, em razão da vinculação do pagamento dos serviços prestados pela GNS ao pagamento do efetivo consumo de gás natural, descumprindo a Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, procedam com a lavratura do competente Auto de Infração, em consonância com a Instrução Normativa AGENERSA n.º 001 / 2007.

Art. 4º - Determinar que a Concessionária promova a devolução dos valores indevidamente cobrados em conta de consumo à cliente dentro do prazo de 10 (dez) dias, a contar do trânsito em julgado desta decisão, ou demonstrar que já o fez, dentro do mesmo prazo.

Art. 5º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE, proceda com o acompanhamento do cumprimento da determinação do item 4.

Art. 6º - Determinar que Ouvidoria comunique à Reclamante a respeito da decisão adotada no bojo do presente processo.

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

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2021.

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro Presidente

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/162/2017

Fls.: 15 / 03 / 2017 Fis.: 105

OR 44395604

Rio de Janeiro, 28 julho de 2021



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos dos Santos Araújo, Conselheiro**, em 29/07/2021, às 09:52, 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 29/07/2021, às 13:19, 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 **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 10/08/2021, às 12:30, 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, informando o código verificador **20219727** e o código CRC **F4FB49A9**.

Referência: Processo nº SEI-220007/000752/2021

SEI nº 20219727

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6497

