



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 45
Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4409570-8

Processo nº.: E-12/003.743/2013.
Data de autuação: 18/12/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 542281 - CEG.
Sessão Regulatória: 27/11/2014.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E- 12/003/743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 45
Data da Retificação: 01/12/2014
Responsável: CUI-5020297

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 085/2013¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 542281, que versa sobre renovação automática de plano de assistência da GNS na fatura de consumo de gás da Sra. Monica M. Chaves.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 05/06, a usuária reclama que em 2012 solicitou serviços de assistência à GNS e efetuou o pagamento pelos mesmos através de parcelamento na fatura de consumo de gás.

Afirmou, a usuária, que quando verificou que as prestações se fındaram e a cobrança continuou a ser realizada nas faturas, fez contato com a CEG para realizar cancelamento, o que foi devidamente registrado através de protocolo e realizado pela Concessionária.

Entretanto, a usuária questiona a esta AGENERSA o valor de R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais) pago em 3 (três) meses, por conta da renovação do plano de assistência de maneira automática.

Posteriormente, através de ofício², foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

¹ Fls. 04 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 542281, registrada nesta Ouvidoria em 08/11/2013 para tratar de reclamação da Sra. Monica Mendes Chaves, referente à renovação automática do Plano de Assistência a Gás da GNS.

A adesão do plano, que tem duração de 1 ano, ocorreu em agosto de 2012, e deveria ter terminado em agosto/2013, mas a GNS continuou cobrando as parcelas nas faturas seguintes. (...)"(Grifos no original)

² Fls. 08 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 5/2014.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E- 12003/743
Data: 18/12/2013 Fls. 46
Data da Retificação: 01/12/2014
Responsável: [assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003 743/12013
Data 18/12/2013 Fls. 46
Rubrica [assinatura]

Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4409570-8

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

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 408, de 16/01/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, após análise dos autos se manifestou⁴:

"Compulsando os autos trata-se de cobrança de renovação de plano de assistência técnica prestada pela GNS, desta forma, não pode a Concessionária permanecer com essa cobrança em débito na conta de fornecimento de serviço de gás canalizado, caso a Concessionária e GNS, entendam prosseguir na cobrança do débito existente com a GNS empresa não regulada, que o faça em conta separada a do fornecimento de gás."

A Concessionária, previamente, acrescentou:

"(...)

Segundo informações prestadas à Ouvidoria desta Agenersa, observamos que foram elucidados todos os questionamentos referentes à cobrança do plano de assistência na fatura do cliente, segundo informações prestadas pela GNS, onde, na ocasião o pai do titular Sr. Diniz, ficou ciente do procedimento para o cancelamento.

Ademais, restou esclarecido que o cancelamento foi solicitado em 8/11/2013, data posterior a emissão das contas, tornando a cobrança devida. No mais, ressaltou-se ainda, que o plano encontra-se cancelado, não gerando mais cobranças ao cliente.

No que se refere ao parecer da CAENE, de fl. 12, que menciona que a Concessionária não deveria cobrar serviços de terceiros em sua fatura de fornecimento, esclarecemos que a seara própria para tal discussão não é o presente processo e, sim, o processo E-12/020.327/2011, em tramite nesta Autarquia.

³ Fls. 10.

⁴ Fls. 12.

[assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E- 12/003.743/2013
Data: 15/12/2013 Fls. 47
Data da Reificação: 12/12/2014
Responsável: [Assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.743/2013
Data 18/12/2013 Fls. 47
Rubrica [Assinatura]
Marcelo Ferreira do
Assessor de Gestão
ID nº 4409570-5

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

Por fim, tendo em vista que a ocorrência em questão se refere a serviço prestado por empresa privada, que foge a esfera de regulação da AGENERSA, não tendo qualquer relação com o serviço de distribuição de gás natural canalizado, prestado pela Concessionária, deve o presente processo ser arquivado.

Por este motivo, a Concessionária insurge solicitando o provimento declaratório de inexistência de culpabilidade da CEG por restar claro ter diligenciado a fim de obter as informações solicitadas, bem como, pede o arquivamento do presente processo e encerramento do feito, por certo não haver incorrido em desarmonia com o contrato de concessão.(...)"

A Procuradoria, por seu turno, concluiu⁵:

"(...)

Assim, verificamos que, de fato, a Empresa GNS não é regulada e tampouco fiscalizada pela AGENERSA, pois trata-se de uma empresa particular, fora da concessão.

Quanto à renovação automática do plano, entendemos que a parte contratante deve ser consultada antes da referida 'renovação automática', posto que tratando-se de contrato, a vontade das partes deve ser respeitada.

No tocante à cobrança de serviços nas contas de energia - CEG, a nosso ver, importante observar que débitos oriundos de serviços não circunscritos ao uso do gás, sejam cobrados à parte, evitando-se deste modo que o cliente seja punido com o corte do gás, caso haja algum débito.

(...)

⁵ Fls. 32/34.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003.743/2013
Data: 18/12/2014 Fls. 48
Data da Retificação: 12/12/2014
Responsável: [Assinatura]
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.743/2013
Data: 18/12/2014 Fls. 48
Rubrica: [Assinatura]
Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4409570-8

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

Assim, entendemos que o assunto em pauta não faz referência à atuação da AGENERSA visto trata-se de empresa particular, que foge a alçada da Agência reguladora."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 130/2014⁶, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez sustentando:

"(...)

Através de correspondência DIJUR-E 1000/2014, protocolizada em 26/05/2014, a CEG elucidou o intermédio feito com a GNS para dispor das informações solicitadas pela Agenesra e, esclareceu que o procedimento necessário para o cancelamento do plano foi informado ao cliente.

Ademais, restou claro que por ser a GNS uma empresa privada, pode-se não deter totais informações das operações realizadas por esta, vez que não possui esta Concessionária qualquer ingerência sobre a mesma.

Às fls. 25/34, extrai-se o posicionamento da Procuradoria desta respeitável Autarquia, onde entendeu que o assunto em voga, por tratar-se de empresa particular, foge do âmbito de atuação desta Agência Reguladora.

Neste sentido, por entendermos que as informações são devidamente esclarecedoras e foram prestadas a esta Agenesra e, pelo posicionamento supramencionado, torna-se claro o exaurimento do presente processo.

Por tanto, solicitamos ao Excelso Conselho Diretor desta Agenesra que seja declarado a inexistência de culpabilidade da CEG ante ao evento narrado, pelas informações prestadas e pela

⁶ Fls.35.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003 743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 48
Rubrica: [assinatura]

Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselho
ID nº 4409570-7

*manifesta ingerência desta Autarquia sob a atuação de empresas
do ramo privado.(...)"*

É o relatório.

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E- 12/003/1443/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 49
Data da Retificação: 01/12/2014
Responsável: [assinatura]



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003.743/2013	12/12/13
Data: 18/12/2013	Fis. 50
Rubrica	

Membro Conselho
Assessor de Conselheiro
ID nº 44095758

Processo nº.: E-12/003.743/2013.
Data de autuação: 18/12/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 542281 - CEG.
Sessão Regulatória: 27/11/2014.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
EMENDA CARMIM	
Processo nº E-12/003/743/2013	12/13
Data: 13/12/2013	Fis. 50
Data da Retificação: 01/12/2014	
Responsável: Cel. Souza	27/11

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência n.º 542281, que versa sobre cobrança na fatura da usuária por conta de renovação automática do plano de assistência da empresa GNS.

Conforme se depreende dos autos, a usuária buscou a GNS para prestação de serviço em agosto de 2012, momento em que iniciou-se a cobrança das parcelas na fatura de consumo de gás da usuária.

Ocorre que, passado o período de 12 (doze) meses, o plano de assistência foi renovado automaticamente, culminando no pagamento indevido de R\$ 45,00 (Quarenta e cinco reais).

Por conta do ocorrido, **a usuária buscou esta AGENERSA em 08/11/2013**, data da abertura da ocorrência e do envio a CEG. **A Concessionária, em 14/11/2013 enviou resposta** esclarecendo que, em diligência com a empresa GNS, o pedido de cancelamento feito pela usuária em 08/11/2013 foi atendido, razão pela qual não haverá mais as cobranças na fatura de consumo de gás.

Objetivando responder as indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, tentou ainda, a CEG, obter cópia da gravação de atendimento da usuária pela GNS, todavia não obteve êxito.¹

A CAENE, entendeu que a Concessionária não pode "...permanecer com essa cobrança em débito na conta de fornecimento de serviço de gás canalizado, caso a Concessionária e GNS, entendam prosseguir na cobrança do débito existente com a GNS empresa não regulada, que o faça em conta separada a do fornecimento de gás.", o que foi corroborado pela Procuradoria desta AGENERSA.

Acrescentou, a Procuradoria, que o contratante deve ser consultado antes da renovação do plano de assistência, mas "...que o assunto em pauta não faz referência à atuação da AGENERSA visto trata-se de empresa particular, que foge a alçada da Agência reguladora."

¹ Segundo a Concessionária CEG, a GNS não disponibiliza a gravação do atendimento do usuário para a sua ouvidoria ou para esta AGENERSA.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA
Processo nº E- 12/003 743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 51
Data do Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Responsável: [assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003 743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 51
Rubrica: [assinatura]
Assessor de Conselheiro
Assessor ID nº 1409570-6

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

A Concessionária CEG anuiu ao parecer da Procuradoria, afirmando, para tanto, que a GNS é uma empresa privada que não sofre nenhuma ingerência.

Analisando o conteúdo dos autos, verifico que trata-se de usuário que buscou diretamente a GNS para a prestação de serviço de assistência técnica. E, nesse sentido, trago à baila o posicionamento exarado pela Procuradoria nos autos do processo regulatório E-12/020.327/2012, *in verbis*:

"(...)

1) A primeira, quando 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.

2) A segunda possibilidade se dá quando 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.

3) Já a terceira possibilidade se dá quando o usuário busca a prestação dos serviços, estabelecidos pelo Contrato de Concessão como opcionais, diretamente as empresas existentes no mercado.

"(...)

Pelo exposto, corroborando a manifestação técnica de fls. 266/267, concluo meu entendimento pela necessidade de apuração e aplicação de penalidade, se necessário for, nos casos em que o usuário buscar diretamente a Concessionária CEG para obter prestação de serviços (exemplos 1 e 2), independente de serem serviços obrigatórios ou opcionais, e é encaminhado a empresa diversa.

Entendo, no entanto, que, caso o usuário busque a prestação dos serviços estabelecidos pelo Contrato de Concessão como opcionais junto à empresas presentes no mercado, sem a participação da CEG, não deve ser imputado à Concessionária responsabilidade alguma. (...)" (Grifei)

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CASMIM
Processo nº E- 12/003.743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 52
Data da Retificação: 12/12/14
Respons.: Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 52
Rubrica: [assinatura]
Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselho
Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselho
ID nº 4409570-8

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

No que se refere especificamente a cobrança do serviço na fatura por força da renovação automática, deve ser levado em conta que a Concessionária diligentemente realizou, em conjunto com a GNS, o cancelamento da cobrança assim que tomou ciência da reclamação.

Nesse contexto, levando em conta que no mesmo momento que a usuária buscou o cancelamento do serviço, o mesmo foi realizado pela CEG, que cessou as cobranças, bem como considerando o parecer jurídico de fls. 32/34 posicionando-se pela ausência de competência desta AGENERSA para atuação no caso, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar a Concessionária isenta de responsabilidade quanto aos fatos trazidos aos autos por conta da reclamação da usuária na ocorrência n.º 542281.

É como voto.


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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMINA
Processo nº E- 12/003.743/2013
Data: 18/12/2013
Data da Retificação: 01/12/2014
Responsável: [assinatura]
Governador do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.743/2013
Data: 18/12/2013 Fls. 53
Rubrica: [assinatura]
Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselho
ID nº 4409570-8

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2394

DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014.

Concessionária CEG - OCORRÊNCIA N.º 542281 -
CEG.


O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.743/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar a Concessionária isenta de responsabilidade quanto aos fatos trazidos aos autos por conta da reclamação da usuária na ocorrência n.º 542281.


Art. 2º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2014.


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


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076