



Processo nº.: E-12/003/196/2018  
Data de Autuação: 11/04/2018  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência nº 2018000495.  
Sessão Regulatória: 31 de Outubro de 2018.

## RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 43<sup>1</sup>, de 05 de abril de 2018, para apurar a reclamação do Sr. Gustavo Henrique Mesquita sobre cobranças indevidas da empresa Gás Natural Serviços (GNS), desde janeiro de 2018, nas faturas da Concessionária CEG.

Resumo dos fatos segundo a Ouvidoria da AGENERSA:

“Trata-se de cobranças mensais no valor de R\$ 12,50, referentes ao plano Cob Autorizada Servieletric, supostamente contratado pelo Sr. Gustavo em 25/10/2017.

Diante do exposto, solicito informações de como proceder, considerando as questões ora apresentadas. Destaco principalmente os seguintes pontos:

- 1) *Cliente afirma que a voz na gravação do atendimento da GNS do dia 25/10/2017 não é dele;*
- 2) *A GNS continua se negando a enviar a esta AGENERSA as gravações dos atendimentos, solicitadas nos casos em que há divergência de informações entre ela e os Usuários contratantes dos planos oferecidos, impedindo assim que seja efetuada uma análise correta do caso.”*

Através da CI AGENERSA/OUVID N° 046<sup>2</sup>, de 11/04/2018, foi juntado novo e-mail enviado pelo Reclamante, às fls. 10/12, referente à Ocorrência em tela:

*“Prezados, consegui a gravação e também recebi o CD com a mesma gravação enviada por email. Após a escuta da gravação, descrevo os itens abaixo que provam que a gravação não foi realizada entre a atendente Kelly e eu (Gustavo Mesquita). Vamos a eles:*

*- a atendente Kelly informa os meus dados para a outra pessoa confirmar e não ao contrário para ter a certeza que a pessoa do outro lado da linha é a que consta no cadastro. A seguir, transcrevo algumas partes da gravação: Kelly ‘o Sr. é o Sr. Gustavo?’ A outra pessoa responde, ‘sim’. Kelly, ‘O Sr. mora na rua Arnaldo Quintela, 41/603?’. A outra pessoa responde, ‘sim’. Kelly ‘o Sr. tem como os três*

<sup>1</sup> Fls. 04 a 08.

<sup>2</sup> Fls. 10 a 12.



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-D 003/196 / 2018
Data:	17/04/2018 Fls. 57
Rubrica:	Kury J 14376520

primeiros dígitos do seu Cpf os números 662?'. A outra pessoa responde, 'sim'. Por questões de segurança, as perguntas a outra pessoa deveriam ser: qual é o seu endereço? Quais são os primeiros dígitos do seu Cpf? Qual o seu número de cliente da Ceg? Da forma que a atendente Kelly procedeu qualquer pessoa de má fé pode aproveitar-se da situação para ter meus dados e fazer solicitação que nunca fiz.

- no final da gravação, a outra pessoa fornece o seguinte e-mail para a atendente Kelly, para receber o contrato, cury.construtora@yahoo.com.br. Nunca tive esse e-mail. Por que a atendente não verificou se esse e-mail constava no meu cadastro?

Favor me enviar a gravação do momento que fiz a adesão ao 'Plano Assistência Gás'. Para facilitar a procura, deve ter sido em março ou início de abril de 2017.

Cabe ressaltar que a gravação já encaminhada por CD e e-mail é referente a 'COB Autorizada Servieletric GNS'. (...)"

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 186/2018<sup>3</sup>, de 16/04/2018, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Conforme a RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 630/2018<sup>4</sup>, de 18/04/2018, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Ato contínuo os autos foram encaminhados a CAENE<sup>5</sup>, para análise e manifestação em 02/05/2018.

A CAENE, através do OFÍCIO CAENE Nº. 037/17 de 23/05/2018<sup>6</sup>, solicitou pronunciamento da concessionária em relação à ocorrência nº 2018000495, aberta em nossa Ouvidoria e que integra o Processo supra citado.

Através da Carta DIJUR-E-0683/2018<sup>7</sup>, a Concessionária manifestou-se em resposta ao Ofício supra, fez as seguintes esclarecimentos: "sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado."

<sup>3</sup> Fls. 13.

<sup>4</sup> Fls. 14.

<sup>5</sup> Fls. 16.

<sup>6</sup> Fls. 17.

<sup>7</sup> Fls. 18 a 22, de 24/05/2018.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/196 / 2018
Data:	11/04/2018 Fls. 58
Rubrica:	[Assinatura]

*Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente.*

*No entanto, desde já ressaltamos, que podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa.*

*Feitos tais esclarecimentos, informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte:*

*Informamos que o cliente em questão aderiu ao Plano de Assistência Elétrica com abono de 1 mês contratado no dia 25/10/2017 e cancelado no dia 25/01/2018.*

*Esclarecemos que o cliente recebeu 01 parcela do plano Assistência Elétrica na fatura 01/2018 com data de vencimento no dia 22/01/2018 e não está recebendo mais cobranças referentes a este plano.*

*Acrescentamos que o cliente aceitou o plano Servieletric no valor de R\$12,50 mensais.*

*Ressaltamos que a Gravação será encaminhada novamente ao cliente conforme solicitado.*

*Evidenciamos que conforme a escuta da gravação, a operadora entre em contato com o Sr. Gustavo apresentando o plano de Assistência elétrica e os benefícios.*

*Durante esta ligação, cliente pergunta para a operadora quais são os aparelhos da linha branca cobertos pelo plano, se o plano possui fidelidade e qual o prazo para início da utilização do plano, no qual todos estes questionamentos lhe foram respondidos.*

*Titular da conta confirma os dados e aceita realizar adesão ao plano serv Express no valor de R\$12,50 mensais.*

*Cliente com plano serv Express AB1 contratado em 25/10/2017 e conforme reclamação será realizado o cancelamento do mesmo.*

*Desta forma, cobrança na conta 01/2018 com data de vencimento em 22/01/2018 é devida.*

*Por fim ressaltamos que o Cliente não possui cobranças futuras relacionadas AP plano serveletric, o mesmo tem recebido nas suas faturas cobranças do plano de Assistência a gás<sup>8</sup>.*

*Através do Of. AGENERSA/CAENE N° 059/18<sup>8</sup>, de 20/07/2018, foi solicitado à Concessionária, o envio das seguintes informações:*

<sup>8</sup> Fls. 23.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/196/2018
Data:	11/04/2018 Fls. 59
Rubrica:	[assinatura]

“- envio da gravação do atendimento da GNS ao cliente em 25/10/17, para análise desta CAENE;

- documentos comprobatórios quanto a adesão do cliente ao Plano de Assistência Elétrica.”

Através da Carta DIJUR-E-0948<sup>9</sup>, de 26/07/2018, a Concessionária reiterou as informações encaminhadas através da carta DIJUR-E-683/18, e esclareceu que:

- A empresa na qual foi realizada contratação de serviço pela reclamante, se trata de uma empresa particular, não regulada;
- A Concessionária CEG, não tem acesso as informações da empresa na qual foi realizada a contratação dos serviços;
- Que a empresa contratada, GNS, é uma empresa do GNF, mas totalmente desvinculada das atividades da Concessionária CEG, distribuição de gás natural, inclusive na sua formatação societária;
- Que a Agência Reguladora já firmou entendimento sobre a GNS, não ser uma empresa regulada, assim, está claro, a Concessionária não ter acesso as informações e banco de dados da empresa contratada pelo cliente;
- Que pelas informações constantes registradas nas tratativas entre a ouvidoria, CEG e Agenersa, e repassadas pela carta DIJUR referenciada, foi informado que a gravação onde confirma a contratação do serviço, foi entregue a Cliente/reclamante, assim podendo este Regulador, solicitar a própria tal gravação, logo que é direito dela e garantido possui-la.

Por fim a Concessionária reiterou que, “não é a responsável pelos serviços contratados e pela oportunidade de escutar a gravação, pode afirmar que foi realizado a contratação do serviço, que a reclamante afirma não ter realizado”.

A CAENE<sup>10</sup>, em seu parecer, após resumo dos fatos apresentados pela Concessionária pontuou que “(...) como já abordado outras vezes, a CEG não pode vincular o pagamento de um Plano contratado com a GNS ao pagamento da fatura mensal de Gás Natural”. E ressaltou que “os documentos solicitados através do Ofício CAENE nº 059/18, de 20/07/18, não foram enviados apesar dos argumentos apresentados pela Concessionária, não permitindo a esta CAENE a emissão de Parecer conclusivo sobre a Ocorrência de Nº 2018000495”.

<sup>9</sup> Fls. 24.

<sup>10</sup> Fls. 25 e 26, de 06/08/18.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/196/2018
Data:	11/04/2018 Fls. 60
Rubrica:	[assinatura] 104326520

E concluiu opinando pelo “descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, do Contrato de Concessão”.

Instada a se manifestar, a Procuradoria<sup>11</sup>, após breve relatório dos fatos, passou a opinar.

“1 – No que tange a alegação do reclamante, a CEG através da DIJUR-E-0683, de 24/05/2018, esclarece ‘...que o cliente recebeu uma parcela do plano de Assistência Elétrica na fatura 01/2018 com data de vencimento no dia 22/01/2018 e não está recebendo mais cobrança referente a este plano. ...’, às fls. 21. Como esta afirmação da CEG rebate, de certa maneira, a informação cedida pelo reclamante, entendo ser prudente que se pergunte ao reclamante, por telefone via Ouvidoria ou por Ofício através do Gabinete da Relatoria, se a cobrança foi mesmo suspensa em 25/01/2018, para garantir o contraditório e a ampla defesa.

2 – No que concerne a dívida levantada pelo reclamante em relação a periodicidade da cobrança, como a CEG não atendeu a solicitação da CAENE, isto é, não entregou a gravação solicitada, entendemos que, de forma subsidiária ao artigo 336 do CPC (Código de Processo Civil), a CEG perdeu a oportunidade de se defender em relação as afirmativas do reclamante, desta forma, entendo que, fictamente se deu a confirmação do relatado pelo Sr. Gustavo.

3 – Seguindo o mesmo entendimento do item 2 acima, entendo que pela CEG não comprovar sua argumentação, entendo que deva ser devolvido as parcelas cobradas a partir de fevereiro de 2018, para o serviço do Plano de assistência de Gás. Não creio porém que, o artigo 940 do CC (Código Civil) seja aplicável, em face da decisão em REsp. 1.005.939-SC – STJ – 4ª Turma, que entende que, para que isto ocorra, é necessária má-fé do credor, o que não é provado no caso concreto em análise.

4 – Pelo mesmo motivo do item 2 acima, entendo que a CEG deva devolver o valor cobrado ao reclamante no serviço de Assistência Elétrica, já que a mesma se absteve de se defender quando não entregou a gravação a esta AGENERSA.”

E finaliza, “entendo que não houve descumprimento do Contrato de Concessão, como alega a CAENE, já que esta AGENERSA só dispõe do “poder de polícia fiscalizatório” naquilo que está contido dentro do objeto do Contrato de Concessão, o que não se observa no caso concreto aqui analisado.”.

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 84/2018<sup>12</sup>, foi concedido prazo para a CEG, apresentar suas razões finais.

<sup>11</sup> Fls. 28/31, de 17/08/18.

<sup>12</sup> Fls. 34, de 22/08/18.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/196/2018
Data:	11/04/2018 Fls. 67
Rubrica:	[Assinatura]

Os autos foram encaminhados à Ouvidoria desta AGENERSA<sup>13</sup>, conforme orientação da Procuradoria, às fls. 30, do presente processo, para garantia do contraditório e da ampla defesa.

Conforme solicitado, a Ouvidoria fez contato com o Reclamante, e enviou a resposta conforme se verifica no e-mail às fls. 36, no qual o Sr. Gustavo Henrique, declarou que *“não fez adesão ao plano de assistência elétrica. Mas a Ceg me reembolsou todos os valores, sem correção, em três meses consecutivos na minha fatura descontando do valor da mesma.”*

Em resposta ao Ofício supracitado, a CEG, encaminhou a Carta DIJUR-E-1069/2018<sup>14</sup>, através da qual a *“Concessionária concorda com o trecho final do parecer da Procuradoria (fls. 31), no sentido de que não houve descumprimento do Contrato de Concessão, já que a reclamação versa sobre serviço prestado pela GNS, pessoa jurídica com personalidade jurídica própria, que não está sujeita à regulação.”*

*“Nesta seara, reforce-se que o contrato de prestação dos serviços ora impugnados deu-se entre reclamante e GNS, razão pela qual inexistente dever e, por conseguinte, responsabilidade da CEG com relação à apresentação do instrumento contratual (no caso, gravação telefônica). De todo modo, apenas por exercício de argumentação, tem-se que eventual discordância do reclamante com relação à voz presente na gravação telefônica, resultaria na necessidade de realização de perícia técnica, incabível no âmbito do processo regulatório.”*

*“A CEG esclarece, ainda, que a GNS informou que, por mera liberalidade, cancelou os serviços em análise e devolveu os valores questionados no presente processo, estando sendo procedida a devolução do valor residual de R\$ 18,49, por meio de abatimento em fatura do reclamante.”*

*“Diante de todos os fatos e argumentos expostos ao longo do processo, resta comprovado inexistir falha na prestação do serviço por parte da CEG, não havendo que se falar em descumprimento ao Contrato de Concessão.”*

Tendo em vista as alegações colacionadas pela Concessionária, os autos foram encaminhados à Procuradoria<sup>15</sup>, a qual se manifestou através do Parecer 288/2018 – EVB – Procuradoria, de fls. 44/49, e após sucinto relatório dos fatos, prosseguindo com sua análise, registrou que *“quando a GNS executa serviços obrigatórios contratuais do anexo II – Requisitos de atualidades dos serviços AOS USUÁRIOS/PRAZO DE ATENDIMENTO, (item 13) Prazo de atendimento aos usuários, alínea (A) Serviços obrigatórios, em nome da CEG, e como também presta serviços listados nos serviços opcionais*

<sup>13</sup> Fls. 35, de 24/08/18.

<sup>14</sup> Fls. 41/42, de 04/09/18.

<sup>15</sup> Fls. 43, de 05/09/18.



*contratuais do Anexo II – requisitos de qualidade dos serviços, parte 2 – serviços aos usuários/ Prazo de Atendimento, Item (13). Prazo de atendimento aos usuários, alínea (B) Serviços opcionais (condicionados à avaliação do consumidor) ora em nome da CEG, ora de forma particular”.*

E destacou que, *“a Câmara Técnica firmou tal entendimento, isto é: quando o usuário efetuar contato com a Concessionária e esta indicar a GNS os serviços serão de responsabilidade da CEG.”*

*“Registra-se que tal entendimento fez parte do teor do voto da Conselheira Darcília Leite, que teve o escopo de apurar a relação GNS com a Concessionária CEG.”*

Portanto, *“cabe aduzir que a CEG, atuando no perímetro estadual do Estado do Rio de Janeiro sob regime de concessão, é obrigada a prestar os serviços cujo exercício lhe foi atribuído através do Contrato de Concessão, de forma compatível, eficiente e contínua.”*

Ressalta-se que, *“ao descumprir as obrigações estabelecidas no Instrumento Concessivo, a Concessionária pode ser responsabilizada não só em relação aos usuários, mas também perante o Poder Concedente, posto que mantém a titularidade de serviço concedido.”*

Dito isso a Procuradoria apontou três situações:

- 1- A primeira quando o usuário busca a Concessionária CEG para realizar os serviços previstos no Contrato de Concessão como obrigatórios e é encaminhado a terceiro. Importante lembrar que, por tratar-se de serviço obrigatório, a Concessionária detém o monopólio do Estado e não pode repassá-lo a terceiros, ainda que empresa do mesmo grupo econômico.*
- 2- A segunda possibilidade se dá quando o usuário busca serviços opcionais junto à CEG, e esta, novamente, indica terceiro para realização dos serviços.*
- 3- Já a terceira possibilidade se dá quando o usuário busca a prestação dos serviços, estabelecidos pelo Contrato de Concessão como opcionais, diretamente às empresas existentes no mercado.*

*“Nas duas primeiras situações narradas, o usuário buscou a Concessionária e foi encaminhado a contratar terceiros para a realização dos serviços.*

*Deste modo entendemos que, quando a Concessionária CEG indicar terceiros, também é responsável pela prestação de serviços, o que quer dizer que, caso seja o serviço prestado de forma inadequada, o consumidor/usuário tem a faculdade de acionar a empresa que prestou os serviços ou a Concessionária.*



*Nesta linha, perfeitamente cabível a aplicação, pela AGENERSA, de penalidades conforme o Contrato de Concessão.”*

*Portanto, “corroboramos com a manifestação técnica de fls. 25/26, especialmente quanto às cobranças indevidas da GNS, levando-se em consideração que a referida empresa GNS se nega a enviar à Agência Reguladora as gravações dos atendimentos solicitados e ainda, negando-se também a enviar os documentos comprobatórios quanto à adesão do cliente ao Plano de Assistência Elétrica, sob o argumento conforme Carta DIJUR-E-0948/18, fls. 24, de que ‘A GNS se trata de uma empresa particular, não regulada. A concessionária CEG não tem acesso às informações da empresa na qual foi realizada a contratação dos serviços. Que a Empresa contratada GNS é uma empresa do GNF, mas totalmente desvinculadas das atividades da concessionária CEG, distribuição de Gás Natural, inclusive na sua formatação societária.’”*

*Ressalta-se que estes argumentos já foram “tratados e espancados na fase inicial deste documento.”*

*Acrescenta-se que, “esta Procuradoria ressalta o entendimento adotado pelo Conselho Diretor da AGENERSA, decorrente da Deliberação nº 809, de 28 de julho de 2012, o sentido de que desde 2001 está sedimentado (...) que a indicação pela empresa diversa para prestação de serviço público obrigatório é hipótese de descumprimento contratual. (matéria que já se encontra pacificada) no âmbito da AGENERSA.”*

*Diga-se que “não se pode admitir que a Concessionária se aproveite das facilidades de que dispõe como prestadora de serviço público com vistas, exclusivamente, à satisfação do grupo econômico ao qual integra – Grupo Gás Fenosa -, sob pena de violação do art. 11 da lei das Concessões, como também, a exploração dessas atividades não pode prejudicar o serviço público, seja no que tange à sua prestação ou mesmo à equação econômico financeira.*

*Ultrapassando o questionamento quanto à relação GNS/CEG, trazido à bailas na Carta DIJUR-E-1069/18, da CEG, fls. 41, voltamos ao objeto do processo em comento, propriamente dito, registrando que, quando a Concessionária CEG se nega a entregar a gravação solicitada, perdeu a oportunidade de se defender com relação ao que afirma o usuário, o que fictamente se dá como confirmação do cliente declara.*

*Assim, entendemos, deva ser devolvido ao cliente as parcelas cobradas a partir de fevereiro de 2018, para serviço de Plano de Assistência.*





*Outrossim, a Concessionária CEG não pode vincular o pagamento de um Plano contratado com a GNS ao pagamento da fatura de Gás.*

*Deste modo, em razão do exposto e da análise da documentação disposta nos autos, corroborando com a CAENE, entendemos que a Concessionária CEG descumpriu o § 1º, item 13, da Cláusula 4ª, do Contrato de Concessão.”*

Instada a se manifestar, a Concessionária encaminhou a Carta DIJUR-E-1163/18, de fls. 53/54, apresentando suas razões finais em relação ao Parecer da Procuradoria acostado às fls. 44/49, do p. processo, reiterando “*todos os esclarecimentos já prestados ao longo do processo, em especial o disposto na DIJUR-E-1069/18 de 04/09/2018.*”

E prosseguiu esclarecendo que, “*ao contrario do que dispõe a Procuradoria, a negativa da Concessionária em apresentar a gravação telefônica do cliente com a GNS não impediu a sua defesa, posto que é fato incontestável que a reclamação contida no presente processo se refere a uma relação estranha à CEG, ou seja, é entre o cliente e uma empresa particular (GNS).*”

A Concessionária ressalta que “*deve ser considerado que não houve indicação da GNS por parte da CEG, mas sim, o cliente dentre as empresas do mercado, escolheu a GNS.*”

“*Se equivoca ainda a Procuradoria, ao afirmar a vinculação do pagamento da fatura de gás ao pagamento de um plano contratado com a GNS, posto que, houve a devolução do valor ao cliente por parte da GNS, com já informado no processo, não havendo, portanto, qualquer prejuízo ao cliente.*”

“*Assim, em razão da reclamação objeto do processo não ter qualquer referência com o serviço prestado pela Concessionária, resta claro que não houve descumprimento de Contrato de Concessão, tendo em vista que a CEG não é a responsável pela gravação solicitada, motivo pelo qual não poderia envia-la a esta Agência Reguladora, nem tampouco apresentar esclarecimentos/defesa, em relação a contratação dom plano, já que a relação contratual é entre o cliente e a GNS.*”

E salientou que, “*o dispositivo do Contrato de Concessão mencionado pela Procuradoria como tendo sido descumprido pela Concessionária, qual seja, §1º, item 13 da Clausula Quarta, não se aplica ao caso em tela, já que determina a obrigação da CEG em prestar contas à AGENERSA da gestão dos serviços concedidos, porém, a reclamação objeto do processo justamente não se trata do serviço prestado pela CEG.*”

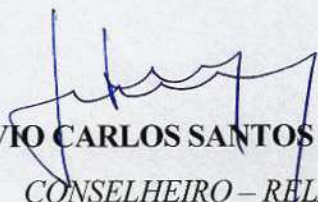


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12.003/196 12018
Data	11/04/2018 Fls. 65
Rubrica	[Assinatura]

*“Dessa forma, a Concessionária solicita ao CODIR que seja arquivado o presente processo, sem aplicação de qualquer penalidade à CEG, uma vez que não houve descumprimento por parte da Concessionária, já que a GNS, a proprietária da gravação, não é uma empresa regulada pela AGENERSA e a mesma já devolveu os valores questionados ao cliente.”.*

É o Relatório.

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO – RELATOR



Processo nº.: E-12/003/196/2018  
Data de Autuação: 11/04/2018  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência nº 2018000495.  
Sessão Regulatória: 31 de Outubro de 2018.

### VOTO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 43<sup>1</sup>, de 05 de abril de 2018, para apurar a reclamação do Sr. Gustavo Henrique Mesquita sobre cobranças indevidas da empresa Gás Natural Serviços (GNS), desde janeiro de 2018, nas faturas da Concessionária CEG.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 186/2018<sup>2</sup>, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Conforme a RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR N° 630/2018<sup>3</sup>, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Os autos foram remetidos à CAENE, que solicitou pronunciamento da concessionária em relação à referida ocorrência, aberta em nossa Ouvidoria e que integra o presente processo.

Em resposta à CAENE, a Concessionária<sup>4</sup>, enviou a DIJUR-E-0638/18, informando que, "(...) sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado." (...).

Através do Of. AGENERSA/CAENE N° 059/18<sup>5</sup>, foi solicitado à Concessionária, o envio da gravação do referido atendimento da GNS ao cliente em 25/10/2017, bem como os documentos comprobatórios "quanto a adesão do cliente ao Plano Assistência Elétrica".

Através da Carta DIJUR-E-0948<sup>6</sup>, a Concessionária reiterou as informações encaminhadas através da Carta DIJUR-E-683/18<sup>7</sup>, enviada anteriormente, e esclareceu que "(...) pelas informações constantes

<sup>1</sup> Fls. 04 a 08.

<sup>2</sup> Fls. 13.

<sup>3</sup> Fls. 14.

<sup>4</sup> Fls. 18 a 22, de 24/05/18, DIJUR-E-0638/2018.

<sup>5</sup> Fls. 23, de 20/07/2018.

<sup>6</sup> Fls. 24, de 26/07/2018.

<sup>7</sup> Fls. DIJUR-E-683/18, de fls. 18 A 22.



registradas nas tratativas entre a ouvidoria, CEG e Agenersa, e repassadas pela carta DIJUR referenciada, foi informado que a gravação onde confirma a contratação do serviço, foi entregue a Cliente/reclamante, assim podendo este Regulador, solicitar a própria tal gravação, logo que é direito dela e garantido possui-la.”

A CAENE<sup>8</sup>, em seu parecer, após resumo dos fatos apresentados pela Concessionária pontuou que “(...) como já abordado outras vezes, a CEG não pode vincular o pagamento de um Plano contratado com a GNS ao pagamento da fatura mensal de Gás Natural”. E ressaltou que “os documentos solicitados através do Ofício CAENE nº 059/18, de 20/07/18, não foram enviados apesar dos argumentos apresentados pela Concessionária, não permitindo a esta CAENE a emissão de Parecer conclusivo sobre a Ocorrência de Nº 2018000495”.

E concluiu opinando pelo “descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, do Contrato de Concessão”.

Instada a se manifestar, a Procuradoria, em seu Parecer de fls. 28/31, concluiu que “não houve descumprimento do Contrato de Concessão, como alega a CAENE, já que esta AGENERSA só dispõe do ‘poder de polícia fiscalizatório’ naquilo que está contido dentro do objeto do Contrato de Concessão, o que não se observa no caso concreto aqui analisado.”

Às fls. 35, o feito foi encaminhado a Ouvidoria, para que esta entre em contato com o Cliente/Reclamante, para a garantia do contraditório e da ampla defesa. Em resposta a Ouvidoria, encaminhou cópia do e-mail, com a resposta do Reclamante informando que, “nunca fiz adesão ao plano de assistência elétrica. Mas a Ceg me reembolsou todos os valores, sem correção, em três meses consecutivos na minha fatura descontando do valor da mesma.”

A Concessionária<sup>9</sup>, em suas manifestações, concordou “com o trecho final do parecer da Procuradoria (fl. 31), no sentido de que não houve descumprimento do Contrato de Concessão, já que a reclamação versa sobre serviço prestado pela GNS, pessoa jurídica com personalidade jurídica própria, que não está sujeita à regulação.”

E esclareceu, ainda, “que a GNS informou que, por mera liberalidade, cancelou os serviços em análise e devolveu os valores questionados no presente processo.”

Em novo Parecer, a Procuradoria<sup>10</sup> registrou que, “quando a Concessionária CEG se nega a entregar a gravação solicitada, perdeu a oportunidade de se defender com relação ao que afirma o

<sup>8</sup> Fls. 25 e 26, de 06/08/18.

<sup>9</sup> Fls. 41 e 42, de 04/09/18.

<sup>10</sup> Fls. 44/49, de 21/09/18.



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/196/2018
Data:	17/04/2018 Fls. 68
Assinatura:	[Assinatura]

usuário, o que fictamente se dá como confirmação do que o cliente declara.”. Portanto, “deve ser devolvido ao cliente as parcelas cobradas a partir de fevereiro de 2018, para o serviço do Plano de Assistência. Outrossim, a Concessionária CEG não pode vincular o pagamento de um plano contratado com a GNS ao pagamento da fatura de Gás.(...)”.

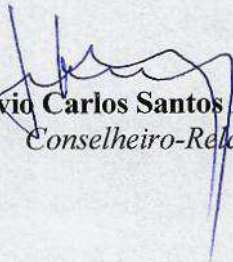
A Concessionária<sup>11</sup> em suas razões finais, esclareceu que, “a negativa em apresentar a gravação telefônica do cliente com a GNS não impediu a sua defesa, posto que é fato incontestável que a reclamação contida no presente processo se refere a uma relação estranha a CEG, ou seja, é entre o cliente e uma empresa particular (GNS)”. Logo, equivoca-se “a Procuradoria, ao afirmar a vinculação do pagamento da fatura de gás ao pagamento de um plano contratado com a GNS, posto que, houve a devolução do valor ao cliente por parte da GNS, como já informado no processo, não havendo, portanto, qualquer prejuízo ao cliente.”. Assim, “em razão da reclamação objeto do processo não ter qualquer referência com o serviço prestado pela Concessionária, resta claro que não houve descumprimento do Contrato de Concessão.”. Dessa forma, “a Concessionária solicita ao CODIR que seja arquivado o presente processo, sem aplicação de qualquer penalidade à CEG, uma vez que não houve descumprimento por parte da Concessionária, já que a GNS, a proprietária da gravação, não é uma empresa regulada pela AGENERSA e a mesma já devolveu os valores questionados ao cliente.”.

Diante do exposto, com fulcro na documentação e pareceres técnicos e jurídicos apresentados no presente processo, ficou claro que, o objeto da reclamação, versa sobre a contratação de um serviço prestado por empresa particular, não sujeita a regulação.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

1. Considerar que não houve falha na obrigação da Concessionária CEG em prestar contas à AGENERSA da gestão dos serviços concedidos, portanto, não houve descumprimento ao Contrato de Concessão;
2. Determinar que à SECEX, encaminhe cópia da presente decisão ao Reclamante;
3. Determinar o encerramento do presente processo e seu posterior arquivamento.

É o voto

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator

<sup>11</sup> Fls. 53/54, de 01/10/18.



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

GOV. ESTADUAL  
Pr. E-12/003/196 12018  
Data: 11/04/2018, p. 69  
Rubrica: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3604

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2018.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA  
NA OUVIDORIA Nº 2018000495.**

O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/196/2018, por unanimidade,

**DELIBERA:**

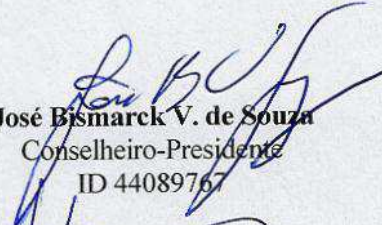
**Art. 1º** - Considerar que não houve falha na obrigação da Concessionária CEG em prestar contas à AGENERSA, da gestão dos serviços concedidos, portanto, não houve descumprimento ao Contrato de Concessão;

**Art. 2º** - Determinar que à SECEX, encaminhe cópia da presente decisão ao Reclamante;

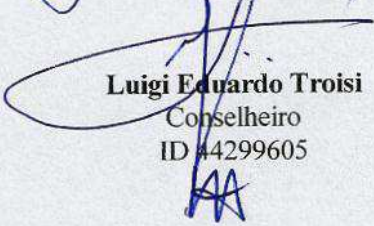
**Art. 3º** - Determinar o encerramento do presente processo e seu posterior arquivamento.

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de Outubro de 2018.

  
**José Bismarck V. de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro  
ID 50894617

**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
ID 05546885

