



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/020.228/2012,
Data de autuação: 20/04/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência 529029.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228 / 2012.

Data 20/04/2012 Fls. 159

Rúbrica

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado por requerimento da Secretaria Executiva, tendo por justificativa CI OUVID N.º 046/2012 - ocorrência n.º 529029, e CI OUVID N.º 47/2012 - ocorrência n.º 528404, cujo teor reproduzo, em parte:

CI OUVID N.º 46/2012 - Ocorrência 529029

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 529029, que se refere a assunto similar ao tratado no Processo E-12/020.449/2010, que já foi deliberado (Deliberação n.º 809, de 28/07/2011, integrada pela Deliberação n.º 1.009, de 29/02/2012) e devidamente arquivado.

Cabe citar que a Deliberação n.º 809, em seu Art. 3º, determina que a Concessionária CEG volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Ocorre que a ocorrência 529029 foi registrada nesta Ouvidoria em 12/03/2012 para tratar novamente de reclamação de cliente sobre serviço de assistência técnica em seu aquecedor, que tanto a CEG quanto a GNS se negam a prestar, com a justificativa de que o aparelho está fora de linha e que não há peças originais disponíveis no mercado, somente peças recondicionadas.



Ao questionar a resposta da Concessionária, citando a referida Deliberação n.º 809, recebi a seguinte resposta: 'Reiteramos as informações anteriores prestadas pela GNS, que se vê impedida de prestar o serviço não regulado de manutenção do aquecedor, pois o mesmo está na lista de equipamentos fora de linha. Já a CEG, que está obrigada a cumprir as Deliberações informadas, atualmente não realiza o serviço de manutenção de aparelhos. Esclarecemos que poderia ser encaminhada a equipe Especial, mas essa também não consegue achar as peças para realizar o serviço, uma vez que pararam de ser fabricadas.'

Diante do exposto, peço orientações de como conduzir o assunto.

(...) (Grifos no Original)

CI OUVID N.º 47/2012 - Ocorrência - 528404

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência 528404, que trata de reclamação da Sra. Maria da Conceição Josefa de Almeida sobre uma cobrança da GNS de 12 parcelas de R\$ 15,00, referentes a um **Plano de Assistência a Gás**.

Segundo a cliente, trata-se de cobrança indevida, já que ela, ao contratar a GNS para solicitar assistência técnica em seu fogão (queixa de cheiro de gás), não aceitou plano algum.

Porém, ao ouvir a gravação do atendimento prestado pela GNS, verifiquei que o plano foi devidamente oferecido pelo operador e aceito por ela, com as informações sobre o mesmo prestadas de forma bastante clara.

Contudo, ao analisar as demais informações prestadas pela GNS neste atendimento, considero necessária a apuração de alguns itens, os quais destaco a seguir:

1) No início do contato, o operador solicita à Sra. Maria da Conceição o número de cliente e o CPF do titular da conta junto à CEG, como forma de localizar seu cadastro no sistema, embora a Concessionária continue,



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228 12012

Data 20/10/12012 Fls. 161

Rúbrica

em suas respostas a esta Ouvidoria, insistindo na informação de que a GNS é 'uma empresa privada e independente', pela qual a CEG não se responsabiliza;

2) Durante o atendimento, ele cita a Agência Reguladora, informando da obrigatoriedade de o cliente efetuar manutenção de 2 em 2 anos e, em seguida, informa que, "baseado nisso", a GNS oferece a seus clientes o serviço de Revisão Preventiva, em forma de um Plano de Assistência, com a cobrança - na fatura da CEG - de 12 parcelas de R\$ 15,00;

3) O operador ainda compara os valores avulsos (fora do plano) com o valor acima mencionado, como forma de induzir o cliente a aderir ao plano;

4) Em nenhum momento, o operador informa à cliente a alternativa de ele contratar uma empresa particular de sua livre escolha para efetuar o reparo em seu fogão, o que é direito de todo consumidor;

5) Ao final, o operador gera e informa à cliente o número de protocolo do atendimento que apresenta o mesmo tipo de numeração dos protocolos fornecidos pela CEG (10 dígitos, iniciados pelos algarismos 2 e 3).

(...)" (Grifos no Original)

Através da Resolução n.º 246 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 07/05/2012, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Em 16/05/2012, através de ofício direcionado ao Presidente da Concessionária CEG, determinei a cessação imediata das informações que estavam sendo repassadas aos clientes, pela GNS (*Gás Natural Service*), pois, nesta AGENERSA não consta nenhum instrumento normativo que determinasse a realização de duas vistorias anuais nas instalações e equipamentos, pelos consumidores.

Às fls. 18/26, consta transcrição referente ao atendimento da ocorrência 528404.

Em 12/06/2012, a CAENE, em parecer fundamentado, opinou:

"(...)"



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228 12012

Data 20/01/2012 Fls. 169

Publicar

A Sra. Maria da Conceição Josefa de Almeida, moradora no imóvel situado na Rua Siqueira Campos, 16/603, Copacabana, informa a cliente que a 5 anos ao entrar no sistema do serviço de gás canalizado, adquiriu da própria CEG um novo aquecedor da marca Orbis. Recentemente entrou em contato com a Concessionária solicitando uma assistência técnica nos aparelhos e nesta ocasião foi informada pelo CALL CENTER que a Empresa GNS poderia realizar o serviço. Os técnicos da Concessionária terceirizada (GNS), informaram não haver mais peças para reparos e manutenção desses aparelhos. Porém foi ofertado a colocação de novo aparelho mais a instalação do mesmo.

Para melhor entendimento solicitamos a gravação de atendimento aquela cliente e que encontra-se transcrita das folhas 19 a 26, onde passamos a tecer alguns comentários:

- 1) O atendente apresenta como funcionário da GNS (segundo informação da CEG, empresa terceirizada que pode atuar de forma particular);
- 2) Porém no seu atendimento ele solicita a cliente o número do cliente da CEG, o que na verdade é um registro de cadastro da CEG e não da GNS;
- 3) Em determinado momento o atendente certifica para a cliente que AGENERSA obriga aos usuários a fazer duas revisões anuais nas instalações. Fato este já contestado pela Presidência da AGENERSA, Ofício AGENERSA/CODIRJB n.º 060/2012, 16 de maio de 2012.

Determinando o imediato cessar desta afirmação já que não há nenhuma instrução dessa AGENERSA nesse sentido.

- 4) Outro ponto que fica claro é a comparativa dos custos dos serviços da CEG com o Plano de Atendimento anual da GNS, parcelada na própria Conta de Serviço, dando a suspeição de uma venda de produto através do call center.

De acordo com as informações colhidas acima e havendo várias implicações jurídicas será necessário ouvir a Procuradoria da AGENERSA.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228/2012

Data 20/07/2012 Fls.: 163

Rúbrica

Entendemos que houve descumprimento contratual técnico dos seguintes itens Cláusula 1º, parágrafo 3.º

Em 13/06/2012, minha assessoria remeteu os autos à Procuradoria para análise e pronunciamento.

Na mesma data, em despacho fundamentado, este órgão jurídico solicitou a oitiva da Concessionária em cumprimento ao devido processo legal, o que foi realizado em 02/07/2012.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 076/2012, a Concessionária foi instada a se manifestar quanto ao teor dos autos.

A Concessionária, às fls. 51/63, apresentou esclarecimentos adicionais sustentando não ser de competência da AGENERSA o julgamento do presente pleito, aduzindo, dentre seus argumentos:

"(...) Restando patente, portanto, que todo o relacionamento tratado nesta ocorrência envolveu a GNS, impõe-se concluir, por via de consequência lógica, que não pode a CEG ser inquirida acerca do oferecimento de um produto específico daquela empresa, em relação à qual não exerce qualquer tipo de controle. (...)"

Às fls. 65/66, pela DIJUR-E-1224/12, bem como pela petição de fls. 72/84 a Concessionária CEG reiterou os fundamentos supramencionados, pleiteando o arquivamento do presente processo, bem como seja declarado esta Agência Reguladora incompetente para julgar o caso em análise.

Instada a se pronunciar, opinou a Procuradoria:

(...)

Preliminarmente:

Embora em nosso entendimento tenha ocorrido inobservância por parte da Delegatária quanto às cláusulas contratuais, e, em razão disso



concluímos pela responsabilização da mesma quanto ao objeto do processo em comento, entendemos, tendo em vista menção feita à Empresa GNS, nas respeitáveis manifestações de fls. 51/63 e 72/84, que, como sugestão, seja sobrestado este feito e de outros análogos que falam menção ao controvertido tema GNS/Concessionária CEG, até decisão do Processo específico que trata dessa matéria, que corre nesta Agência Reguladora, evitando-se assim debates que já chegam à exaustão.
Pela consideração e decisão do CODIR.

Quanto aos fatos narrados:

(...)

Nos documento em análise, há intenção em demonstrar a isenção das atividades da empresa GNS com relação à Concessionária CEG, fato que absolutamente não concordamos e é nesse ponto que demonstraremos a seguir, que as empresas atuam solidariamente.

Não são só as razões do entendimento demonstrado pela Concessionária CEG nos documentos em análise que poderiam ser comprobatórias da particularidade da empresa GNS. As razões abaixo por nós esposadas, fazem-nos crer, com propriedade, que a GNS não seja uma empresa independente da CEG.

A Concessionária CEG é responsável pelos serviços prestados pela GNS e dessa forma responde por eventuais falhas, que na sua consecução submetem-se à fiscalização da AGENERSA, podendo os usuários/clientes reclamarem quanto aos serviços oferecidos.

Citações subsidiárias do CDC.

(...)

De fato a AGENERSA não regula empresas privadas, mas de acordo com o Contrato de Concessão e o Código de Defesa do Consumidor, quando as empresas atuam juntas, e isso é fato, diante das razões acima aludidas, a CEG responde pelos serviços da GNS, ficando claro que a mesma mantém uma parceria comercial com a empresa GNS, além de



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020-228 2012

Data 20 / 07 / 2012 Fls. 165

Rebriu

recomendá-la para a prestação de serviços junto a seus clientes, sendo no mínimo co-responsável pela má prestação de serviços por parte da GNS aos usuários de gás canalizado, estabelecendo condição de preposta ou até mesmo terceirizada.

Ademais, a cobrança pelos serviços da GNS na conta de gás da Concessionária CEG é flagrantemente indevida e demonstra que a GNS é mais que 'uma parceira comercial', evidenciando-se ser a mesma, preposta ou terceirizada.

*Sobreleva trazer à baila que a Concessionária CEG assume inteira responsabilidade pelos atos de seus empregados, prepostos ou até empresas que prestam serviço de sua competência, como é o caso da empresa gás natural serviços S/A (GNS). **Cláusula Quarta, §1º, item 5, do Contrato de Concessão.***

*Diga-se com relação ao documento apresentado pela concessionária CEG que não é só o citado Código de Defesa do Consumidor como tendo sido aviltado em razão de seu comportamento. **O Contrato de Concessão objeto da relação CEG/AGENERSA, também foi infringido.***

Ademais, resta claro que na aquisição de aparelhos aquecedores, conforme assunto aqui debatido, fruto das ocorrências registradas, pressupõe serviço de assistência técnica, que, por dever, segundo nossa análise, cabe à Concessionária CEG, sendo que, não o fazendo, a nosso ver, fica a Delegatária sujeita ao estipulado no Anexo II, Parte 2, item 13, letra B, do instrumento concessivo.

*A aplicação de penalidades à Concessionária CEG basearam-se no descumprimento do **Contrato de Concessão**. O CDC aparece nos relatórios e votos subsidiariamente, sendo que as penalidades aplicadas à Delegatária tiveram como fonte, condutas que ocasionaram responsabilidade administrativa da Concessionária CEG. No caso do processo E-12/020.228/2012, houve claro descumprimento do Contrato de Concessão no que foi apontado pelo parecer da CAENE, fls. 27/28.*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228-1/2012

Data 20/01/2012 Fls. 166

Rubrica

(...)

Assim, imprescindível se faz, neste momento, frisar que o ordenamento jurídico pátrio consagra a responsabilidade objetiva do Estado pelo ato do administrador, com base na teoria do risco administrativo. (...)

Em vista do exposto, conclui-se que a Concessionária CEG descumpriu o instrumento concessivo, nas cláusulas que foram elencados nas respectivas manifestações da Ouvidoria, fls. 02 e CAENE, fls. 72/84." (Grifos no original)

Em razões finais, a Concessionária CEG requereu o acolhimento preliminar de sobrestamento do processo, conforme proposta da Procuradoria, e que fosse reconhecida a ausência de competência da AGENERSA para tratar do assunto dos presentes autos, e que, com isso, seja arquivado o mesmo.

Remetidos os autos à CAENE para novo pronunciamento, esta Câmara assim opinou:

"(...)

Em 12/03/12, cliente reclama que solicitou a CEG manutenção em seu aquecedor e foi informada que a empresa GNS é quem deveria fazer a manutenção. Entrou em contato com a GNS e foi informada que seu aquecedor estava fora de linha e não poderia ser feita a manutenção, tendo como solução a compra de um aquecedor novo ou contratar uma empresa particular para fazer o conserto.

No dia 13/03/12, cliente envia resumo do ocorrido, relato dos contatos realizados com a CEG e com a GNS e afirma que mesmo informando que o aquecedor foi fornecido pela CEG na época da conversão e que o mesmo não tem 5 anos de uso, foi orientada a trocar de aquecedor por ele estar fora de linha.

Na data de 19/03/12, a Concessionária informa que a reclamação se trata da GNS que é uma empresa privada e independente e informa que a resposta passada pela GNS foi que o aquecedor da cliente esta na lista de



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020-228 12012

Data 20/01/2012 Fls. 167

Rebriol

equipamentos fora de linha, não tendo peças para a manutenção do aparelho.

No dia 19/03/12, a Ouvidoria desta AGENERSA solicita que em cumprimento a deliberação N.º 809 de 28/07/11, integrada pela deliberação N.º 1009 de 29/02/12, sejam tomadas as devidas providências de manutenção do aquecedor da cliente.

Em 20/04/12, a Concessionária reitera as informações anteriores e adiciona a CEG está obrigada a cumprir as Deliberações informadas, atualmente não realiza o serviço de manutenção de aparelhos. Esclarece que poderia ser mandada a equipe especial, mas essa também não consegue achar a peça.

Assim, a Concessionária descumpriu a Deliberação AGENERSA N.º 809 de 28 de julho de 2011, integrada pela Deliberação AGENERSA N.º 1009 de 29 de fevereiro de 2012, onde em seu artigo 3º determina (in verbis): 'Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.'

Descumprimento com consequência o Anexo II, Parte 2, Item 13-B, serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais. Além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º e da Cláusula 4ª, Item 11, todos do Contrato de Concessão." (Grifos no original)

Por intermédio da DIJUR-E-2446/12, a Concessionária acostou às fls. 119/121 histórico registrado em seu sistema, sendo, por fim, informado que "foi solicitada a empresa TIVIT, prestadora do serviço, a gravação telefônica."



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Em 02/01/2013, em atendimento à solicitação da CAENE¹, a Concessionária acostou aos autos mídia eletrônica contendo a gravação do atendimento referente à ocorrência n.º 529029.

Instada a apresentar razões finais², a Concessionária aduziu:

"(...)

Isto posto, cabe rememorar que a CEG apresentou suas razões finais, tempestivamente, em 27/09/2012, conforme fls. 98/103. Após tal medida, a CAENE solicitou a apresentação da gravação dos telefonemas mantidos entre o cliente e a concessionária, e entre o cliente e a GNS (fls. 104), o que foi prontamente atendido.

Munida desse material, a CAENE se pronunciou novamente, conforme fls. 109/110, sem o oferecimento de qualquer dado novo.

Desta forma, ratifica a concessionária, nesta oportunidade, todo o exposto nas razões finais já apresentadas, com o intuito de que seja reconhecida a ausência de competência dessa AGENERSA para tratar do caso em tela, a exigir, conseqüentemente, o arquivamento do presente processo."

Remetidos os autos à Procuradoria, esta, em parecer fundamentado, reiterou o entendimento já esposando, opinando pela aplicação de penalidade face ao descumprimento do contrato de concessão, bem como determinação desta AGENERSA.

Em 04/03/2013, a Concessionária CEG foi instada novamente a apresentar manifestações.

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

¹ Ofício CAENE N.º 325/12.

² Ofício CODIR/JB n.º 179 e 186/2012.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228

Data 20/04/2012 Fls. 169

Rúbrica

Processo n.º : E-12/020.228/2012.
Data de autuação: 20/04/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência 529029.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente às ocorrências n.º 529029 e 528404, que versam, respectivamente, sobre a prestação de serviços correspondentes a assistência técnica de aquecedor fornecido pela Concessionária, e da cobrança indevida realizada pela Companhia Gás Natural Serviços - GNS referente a um "Plano de Assistência a Gás".

Visando a melhor elucidação dos presentes autos, faço sua análise de forma pormenorizada, desmembrando cada ocorrência. Vejamos:

I - Da Ocorrência 529029

Conforme depreende-se dos autos, a presente ocorrência consiste na reclamação de cliente a respeito dos serviços de assistência técnica em seu aquecedor, na qual tanto a CEG quanto a empresa GNS negaram a prestação do serviço sob o argumento de que o aparelho estaria fora de linha e, por isso, não existiria peças originais disponíveis no mercado.

A CAENE, ao se pronunciar, salientou que a Concessionária CEG descumpriu o artigo 3º da Deliberação AGENERSA n.º 809¹, de 28 de julho de 2011, integrada pela Deliberação AGENERSA n.º 1009, de 29 de fevereiro de 2012.

¹ Deliberação AGENERSA n.º 809, de 28 de julho de 2011, integrada pela Deliberação n.º 1009, de 29 de fevereiro de 2012.

(...)

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020-228

Data 20/07/2012 Fls. 170

Elaborado

Ainda em sua manifestação, concluiu pelo descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-B - serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como a Cláusula 1ª, parágrafo 3º e Cláusula 4ª, item 11, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria, no mesmo sentido, opinou *"pela aplicação de penalidade face ao descumprimento do contrato de concessão, e de determinação da Agenersa"*.

No tocante à Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, pelo histórico acostado às fls. 03, a Ouvidoria desta AGENERSA, em 19/03/2012, solicitou esclarecimentos à Concessionária, sendo somente respondido por esta em 20/04/2012, o que denota descumprimento da Concessionária à supracitada Instrução Normativa.

II - Da Ocorrência 528404

A presente ocorrência consiste na reclamação da Sra. Maria da Conceição Josefa de Almeida referente à cobrança da empresa GNS de 12 (doze) parcelas de R\$ 15,00 (quinze reais), pautada em determinado Plano de Assistência a Gás.

A Ouvidoria desta AGENERSA, quando da avaliação da supracitada ocorrência, solicitou alguns esclarecimentos, no qual destaco a seguir:

"1) No início do contato, o operador solicita à Sra. Maria da Conceição o número de cliente e o CPF do titular da conta junto à CEG, como forma de localizar seu cadastro no sistema, embora a Concessionária continue, em suas respostas a esta Ouvidoria, insistindo na informação de que a GNS é 'uma empresa privada e independente', pela qual a CEG não se responsabiliza;

*2) Durante o atendimento, ele cita a Agência Reguladora, informando da obrigatoriedade de o cliente efetuar manutenção de 2 em 2 anos e, em seguida, informa que, "baseado nisso", a GNS oferece a seus clientes o serviço de Revisão Preventiva, em forma de um Plano de Assistência, com a cobrança - na fatura da CEG - de 12 parcelas de R\$ 15,00*²;

² Nesse ponto, mister salientar que às fls. 20, em transcrição da respectiva ocorrência, o atendente diz que a manutenção e revisão da tubulação seria de duas vezes ao ano.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228

Data 20/04/2012 Fls. 171

Rúbrica

3) O operador ainda compara os valores avulsos (fora do plano) com o valor acima mencionado, como forma de induzir o cliente a aderir ao plano;

4) Em nenhum momento, o operador informa à cliente a alternativa de ele contratar uma empresa particular de sua livre escolha para efetuar o reparo em seu fogão, o que é direito de todo consumidor;

5) Ao final, o operador gera e informa à cliente o número de protocolo do atendimento que apresenta o mesmo tipo de numeração dos protocolos fornecidos pela CEG (10 dígitos, iniciados pelos algarismos 2 e 3)."

A CAENE, após tecer considerações sobre a presente ocorrência, opinou pelo descumprimento da Concessionária à Cláusula 1º, parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

A Procuradoria, ao se manifestar, preliminarmente opinou pelo sobrestamento do presente regulatório, tendo em vista a existência de processo específico que trata sobre a matéria em análise.

Ato contínuo, em análise de mérito, concluiu pelo descumprimento contratual da Concessionária

A respeito da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, pelo histórico acostado às fls. 07, a Ouvidoria desta AGENERSA, em 16/03/2012, solicitou esclarecimentos à Concessionária, sendo somente respondido por esta em 18/04/2012, o que denota descumprimento da Concessionária à supracitada Instrução Normativa.

III - Do Posicionamento da AGENERSA face aos Processos Relacionados à Companhia Gás Natural Serviço

O Conselho Diretor desta AGENERSA, nos autos do Processo E-12.020.350/2012, determinou a suspensão dos efeitos da Deliberação AGENERSA n.º 1.262/2012, até o julgamento do processo n.º E-12/020.327/2012, que trata sobre a relação entre as Concessionárias CEG e CEG RIO e a empresa GNS.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228

Data 20/04/2012 Fls. 172

Róberio

O que ocorre nos presentes autos, é que as ocorrências n.ºs **529029** e **528404**, possuem relação à prestação do serviço entre a Concessionária CEG e a GNS.

Ao analisá-las, pude constatar que, julgando as referidas ocorrências, indubitavelmente, a decisão estaria atrelada ao mérito do Processo E-12.020.327/2012.

Portanto, seguindo a orientação que este Conselho Diretor vem adotando, entendo que o julgamento do presente encontra-se prejudicado, ante a existência de processo específico que trata sobre o tema em apreço.

IV - Da Sugestão ao Conselho Diretor

Consoante analisado nas fundamentações do presente voto, avaliando, sobretudo, as peculiaridades do presente caso, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na **Ocorrência 529029**;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na **Ocorrência 528404**;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- Determinar que o presente processo seja apensado ao processo n.º E-12/020.327/2012.

É como voto.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.228 2012.

Data 20 / 04 / 2012 Fls. 133

Rúbrica



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.228/2012
Data 20/04/2012 Fls. 174
Atribuição

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1528

DE 25 DE MARÇO DE 2013.

Concessionária CEG - Ocorrência 529029.

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-12/020.228/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na Ocorrência 529029.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

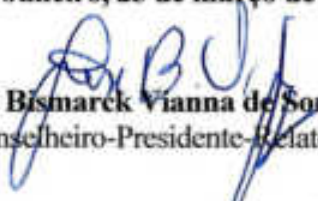
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na Ocorrência 528404.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

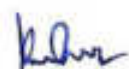
Art. 5º - Determinar que o presente processo seja apensado ao processo n.º E-12/020.327/2012

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

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luiz Eduardo Troisi Silvio


Silvio Carlos Santos Ferreira