

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/214/2018
Data 20/04/18 Fls.: 46
Rubrica: *mm* 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Processo nº.: E-12/003/214/2018
Autuação: 20/04/2018
Concessionária: CEG e CEG RIO
Assunto: 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.
Sessão: 30/04/2019.

RELATÓRIO

O presente processo foi inaugurado em cumprimento ao artigo 4º, da Deliberação AGENERSA n.º 3.360¹, de 28 de março de 2018, que assim determinou:

Sorteado à minha relatoria em 07 de maio de 2018, encaminhei o processo à CAENE para que se procedesse com a apuração quanto a divulgação, oferecimento e cobrança de produtos e serviços fornecidos por empresas terceirizadas nas dependências das concessionárias ou nas contas de consumo.

No parecer acostado às fls. 17-20, a CAENE se posicionou da seguinte forma:

(i) pontuou que as agências de atendimento e as contas de faturamento do serviço de gás canalizado são custeados pelas margens das concessionárias, ou seja, arcadas pelos clientes. Em razão disso, qualquer utilização por terceiros deve ser considerada como atividade acessória e o lucro aferido por tal utilização deve ser revertido para fins de modicidade tarifária;

(ii) apresentou comprovação da utilização das dependências das concessionárias por parte da GNS, fato que foi identificado nas

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003214 / 2018

Data 20/10/2018 Fls.: 47

Rubrica: www 5023 824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

inspeções às Agências de atendimento presencial realizadas pela Ouvidoria, relacionadas ao ano de 2017, e destacou que

"Há uma utilização das agências de atendimento das Concessionárias, pela GNS, inclusive com a presença de vendedor, da terceirizada no local, conforme indica foto 'Fale com o vendedor'."

(iii) quanto a utilização das contas para cobrança de produtos e serviços, mencionou que, por determinação do Conselho Diretor desta Casa, o tema já foi tratado em processos específicos, como no E-12/003.327/2012

Instada a se manifestar, às fls. 22-23, a Procuradoria da AGENERSA entendeu necessária prévia oitiva da concessionária. Porém, deixou consignado o seguinte:

"Todavia, é importante destacar que, em que pese o oferecimentos dos serviços da GNS dentro das dependências das Concessionárias (CEG e CEG RIO); se faz necessário à demonstração clara e inequívoca, no feito, da inexistência de mácula aos princípios da livre iniciativa e concorrência e, tampouco, erro na percepção do consumidor quanto à separação dos papéis das Concessionárias e a GNS, ou seja, deve estar clara a transparências na prestação das informações ao consumidor referente à natureza distinta da prestação dos serviços das Concessionárias, bem como a sua atuação em igualdade de condições o mercado."

Oportunizada manifestação às concessionárias, às fls. 30-32 foi acostada a carta GREG 028/2019, através da qual as delegatárias informaram que a GNS não utiliza mais as dependências das concessionárias para divulgação ou oferecimento dos seus serviços, fato que, segundo elas, pôde ser comprovado pelas fiscalizações em suas lojas de atendimento realizadas pela Ouvidoria da AGENERSA ao longo do ano de 2018.

Alegou que a GNS possui contratos firmados junto às concessionárias para oferecimento dos seus serviços. Referidos contratos, nos seus entendimentos, estão alinhados com as boas práticas do mercado e com a legislação vigente.

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/214/2018
Data	20/04/18 Fls.: 48
Rubrica:	www. 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Explicou que os serviços prestados pela GNS obedecem às seguintes etapas: (i) GNS realiza oferta ao cliente; (ii) cliente fecha a venda com a empresa contratada, que lhe fornece o equipamento ou serviço e lhe apresenta nota fiscal; (iii) a empresa contratada vende seus créditos de cobrança pelas vendas efetuadas ou serviços prestados à GNS; (iv) a GNS vende os créditos para as concessionárias efetuarem as cobranças nas contas de gás; (v) as concessionárias realizam as cobranças nas contas de gás e recebem os pagamentos.

Pontuou, ainda, o seguinte:

"Note-se que, caso o cliente escolha por contratar a GNS, ele terá à sua disposição, para seu conforto e facilidade, a comodidade de que os valores dos serviços contratados sejam cobrados na conta de gás, podendo até mesmo, parcelá-lo. Essa é uma prática alinhada ao acesso e à garantia da segurança na prestação do serviço público, estimulando o cliente a adquirir, também, serviços de manutenção preventiva.

Ademais, não são realizados cortes no fornecimento dos serviços que não sejam referentes à distribuição de gás (o que se comprova pelo fato de não haver reclamações nesse sentido) e, além disso, se o cliente reclamar do conceito do serviço da GNS, este é expurgado, sendo permitido ao cliente realizar apenas o pagamento do serviço de distribuição.

Vale observar, ainda, que as Concessionárias cumprem a legislação estadual existente no Rio de Janeiro e não negativam os clientes, o que se traduz em mais um benefício a estes, já que eventuais débitos não geram inserções em cadastros de restrição de crédito, independentemente de eventuais medidas extrajudiciais ou judiciais que venha, a ser adotadas para as cobranças.

Portanto, tem-se que a CEG e a CEG-RIO obedecem a todas as deliberações da AGENERSA, em especial, quanto à forma e prazos de interrupção de fornecimento, e, por tais motivos, o cliente acaba por ser mais protegido/beneficiado pela cobrança na fatura, além de tal fato estimular a aquisição de serviços de manutenção preventiva (como informado acima), o que vai ao encontro do interesse público.

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/214/2018
Data	20/04/18 Fls.: 49
Rubrica:	www. 5023824-8

**Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais**

No que se refere à contribuição para a modicidade tarifária, cabe comentar que despesas e receitas correlatas são contempladas no fluxo de caixa das revisões tarifárias."

Através do parecer n.º 022/2019, a Procuradoria consignou o seguinte entendimento:

Deste modo, por meio do estudo realizado da Lei nº 8.987/95, em especial o artigo 25, §§ 1º e 2º, chegou-se ao entendimento que as Concessionárias poderão contar com os serviços de terceiros, apenas quando forem utilizar às atividades inerentes, acessórias ou complementares. Por sua vez os contratos firmados com as Terceirizadas valer-se-ão do direito privado.

O que compreende que a prática existente, em que a GNS presta os serviços em nome das Concessionárias, não é ilegal ou irregular, desde que guardem consonância com as finalidades elencadas no texto legal. Porém, o procedimento quando for adotado, deve ocorrer pela vontade do usuário e/ou prestarem todas as informações pertinentes, desde a instalação de equipamentos ou execução de serviços, até o meio em que este será cobrado, fornecidas a este de maneira clara e eficiente.

Neste contexto, pode-se combinar a Lei supra com a Lei nº 8.078/90, em especial com seu artigo 39, incisos III, IV e VI, no que couber a forma em que serão cobrados estes serviços dos usuários, que figuram como consumidores perante as Terceirizadas, bem como às Concessionárias.

Insta consignar, devendo ser observado, ao que salta aos olhos desta Procuradoria, com base na manifestação das Delegatárias, que após a instalação do equipamento ou a prestação de serviço, os créditos de cobrança são vendidos para as Concessionárias que, por sua vez, os realizam na conta de gás dos usuários.

Isto porque, quando o usuário, no exercício de seu direito, aderir à prestação de determinado serviço ou instalação de equipamentos, este deverá estar previamente ciente, assim como, concordar que a GNS, por exemplo, o prestará.

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/214/2018

Data 20/04/18 Fls. 50

Rubrica: *[assinatura]* 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

No que tange a cobrança desses serviços, os usuários tem a faculdade de escolher como serão realizados, sendo de forma unitária, na mesma fatura, ou separadamente, com códigos de barras distintos. Ficando vedadas tanto as Concessionárias quanto às Terceirizadas, impor ao usuário o meio pelo qual o serviço será cobrado, sob pena de ser considerado como meio abusivo da cobrança.

Desta feita, entendemos pertinente que esta Autarquia Especial se resguarde quanto aos casos futuros inerentes destas práticas, com base no §3º, da cláusula primeira, do Contrato de Concessão, que visa a prestação dos serviços aos usuários de forma a atender os princípios da *"eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas"*.

Por todo o exposto, com base nas alegações das Concessionárias, bem como no parecer técnico da CAENE, esta Procuradoria entende que não há práticas indevidas ou ilícitas por parte da CEG e da CEG RIO, uma vez que legalmente pode a Concessionária contratar terceiros para realização da prestação de determinados serviços. Deste modo, sugerimos pelo prosseguimento do feito e, também, que sejam observados as considerações desta Procuradoria."

Por meio do Of. AGENERSA/ASSESS/JCSA nº 37/2019 foi concedido prazo de 2 (dois) dias para a concessionária se manifestar em forma de alegações finais (fls. 41 e 42).

É o relatório.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3.360 DE 28 DE MARÇO DE 2018

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DAS CONCESSIONÁRIAS.

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-12/003/023/2017, por unanimidade,
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Copacabana, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão.

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/214/2018
Data 20/10/18 Fls.: 51
Rubrica: uuuu 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG RIO pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Macaé, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de advertência, ante a identificação de divulgação e oferecimento aos usuários dos serviços da GNS, dentro de suas dependências - agência de Copacabana - conforme restou demonstrado pela Ouvidoria, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão.

Art. 4º - Determinar à SECEX que se proceda com a abertura de processo específico, 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.

Art. 5º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que procedam com as lavraturas dos respectivos Autos de Infração.

Art. 6º - Determinar à Ouvidoria e à CAENE passem a lavrar Termo Circunstanciado de Ocorrência, informando os dados e contatos pessoais do usuário, para os casos de identificação de irregularidades envolvendo usuários, nas visitas às agências de atendimento.

Art. 7º - Declarar cumprida, para o ano de 2017, a Deliberação AGENERSA n.º 2.159, de 31 de julho de 2014.

Art. 8º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de março de 2018

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

TIAGO MOHAMED MONTEIRO

Conselheiro

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO

Conselheiro-Relator

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/214/2018

Data 20/04/18 Fls.: 52

Rubrica: *www.*

5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Processo nº: E-12/003/214/2018

Autuação: 20/04/2018

Concessionária: CEG e CEG RIO

Assunto: 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.

Sessão: 30/04/2019

VOTO

Consoante narrado no relatório disponibilizado no prazo regimental, trata-se de processo inaugurado para apurar quanto a divulgação, oferecimento e cobrança de produtos e serviços prestados por empresas terceirizadas nas dependências das concessionárias ou nas contas de consumo, em atendimento ao comando constante no artigo 4º, da Deliberação AGENERSA n.º 3.360/2018¹.

Suscitada determinação foi motivada ante a irregularidade verificada em uma ação de fiscalização anual nas agências de atendimento ao usuário das concessionárias CEG e CEG RIO, promovida pela Ouvidoria da AGENERSA e ocorrida no ano de 2017 e no início do ano de 2018. Nessa ação de fiscalização in loco, constatou-se que as concessionárias CEG e CEG RIO partilhavam o espaço de atendimento ao usuário com a empresa denominada GNS - que faz parte do mesmo grupo econômico que as concessionárias, porém presta serviço de ampla concorrência - o que ficou evidenciado nas fotografias apresentadas pela Ouvidora desta agência, constante nos autos às fls. 18-19, no corpo do parecer exarado pela CAENE.

Aliás, no referido parecer, a CAENE apontou que a utilização das dependências das concessionárias pela GNS restou evidenciada, inclusive, pela presença de vendedor da terceirizada no local, conforme

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/214/2018

Data 20/04/18 Fls.: 53

Rubrica: *[assinatura]* 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

foi possível observar em propaganda que orientava o usuário a procurar um vendedor para adquirir o plano de assistência a gás.

Em continuidade e a respeito da utilização das agências de atendimento e das contas de faturamento do serviço de gás canalizado, a CAENE, no mesmo parecer, destacou que são custeados pelas margens das concessionárias, sendo, portanto, financiados pelos clientes, motivo porque o lucro obtido desta forma entre na contabilização como receita acessória, influenciando na modicidade tarifária.

A concessionária, por sua vez, defendeu, em síntese, que a GNS não utiliza mais as dependências das concessionárias para divulgação ou oferecimento dos seus serviços, mas que possui contratos firmados junto às concessionárias para oferecimento dos seus serviços, os quais, nos seus entendimentos, estão alinhados com as boas práticas do mercado e com a legislação vigente.

Detalhou as etapas obedecidas para contratação da GNS, que são as seguintes: (i) GNS realiza oferta ao cliente; (ii) cliente fecha a venda com a empresa contratada, que lhe fornece o equipamento ou serviço e lhe apresenta nota fiscal; (iii) a empresa contratada vende seus créditos de cobrança pelas vendas efetuadas ou serviços prestados à GNS; (iv) a GNS vende os créditos para as concessionárias efetuarem as cobranças nas contas de gás; (v) as concessionárias realizam as cobranças nas contas de gás e recebem os pagamentos.

E argumentou o seguinte:

"Note-se que, caso o cliente escolha por contratar a GNS, ele terá à sua disposição, para seu conforto e facilidade, a comodidade de que os valores dos serviços contratados sejam cobrados na conta de gás, podendo até mesmo, parcelá-lo. Essa é uma prática alinhada ao acesso e à garantia da segurança na prestação do serviço público, estimulando o cliente a adquirir, também, serviços de manutenção preventiva.

Ademais, não são realizados cortes no fornecimento dos serviços que não sejam referentes à distribuição de gás (o que se comprova pelo fato de não haver reclamações nesse sentido) e, além disso, se

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/214/2018

Data 20/04/18 Fls. 54

Rubrica: [assinatura] 302382418



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

o cliente reclamar do conceito do serviço da GNS, este é expurgado, sendo permitido ao cliente realizar apenas o pagamento do serviço de distribuição.

Vale observar, ainda, que as Concessionárias cumprem a legislação estadual existente no Rio de Janeiro e não negativam os clientes, o que se traduz em mais um benefício a estes, já que eventuais débitos não geram inserções em cadastros de restrição de crédito, independentemente de eventuais medidas extrajudiciais ou judiciais que venha, a ser adotadas para as cobranças.

Portanto, tem-se que a CEG e a CEG-RIO obedecem a todas as deliberações da AGENERSA, em especial, quanto à forma e prazos de interrupção de fornecimento, e, por tais motivos, o cliente acaba por ser mais protegido/beneficiado pela cobrança na fatura, além de tal fato estimular a aquisição de serviços de manutenção preventiva (como informado acima), o que vai ao encontro do interesse público.

No que se refere à contribuição para a modicidade tarifária, cabe comentar que despesas e receitas correlatas são contempladas no fluxo de caixa das revisões tarifárias."

São dois os pontos nodais abordados no processo em apreço: a possibilidade da utilização dos espaços e dos instrumentos das concessionárias para oferecimento e divulgação do serviço prestado por empresa terceirizada, no caso, a GNS, e a regularidade de proceder com a cobrança pelos serviços prestados pela GNS nas contas de consumo enviadas aos usuários.

As concessionárias CEG e CEG RIO, por definição contratual, têm 2 (dois) tipos de serviços que podem, ou devem, ser disponibilizados aos usuários: os obrigatórios e os facultativos. Quanto aos obrigatórios, não há necessidade de aqui serem tratados, uma vez que as concessionárias não podem se excusar de fornecê-los, posto que objeto da concessão e atividade fim a ser prestada, de forma que eventual falta ou ausência constitui em falta contratual.

A discricionariedade das concessionárias na escolha de fornecer, ou não, determinados serviços está adstrita àqueles definidos como



facultativos (elencados no anexo 2, item 13 B, do Contrato de Concessão). *Ipsis Litteris*:

"13 – Prazo de Atendimento aos Usuários

B) Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;
- detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;
- elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;
- serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas;
- conversão de equipamentos industriais, indeterminado."

Na eventualidade das concessionárias optarem pela prestação direta dos serviços elencados no rol supratranscrito, esse fornecimento decerto estará submetido ao controle da AGENERSA, assim como os valores por eles cobrados que, além de serem controlados e previamente autorizados pela agência, as receitas obtidas com tais serviços deverão ser contabilizadas para fins de modicidade tarifária.

Todavia, nota-se, isso apenas acontecerá se as concessionárias escolherem prestar diretamente os serviços apontados como opcionais no Contrato. Ao não optarem pelo fornecimento direto, como é o caso presente, as concessionárias se eximem de responsabilidade perante a AGENERSA e o Poder Concedente, uma vez que não são as responsáveis diretas e, por conseguinte, o prestador e a forma de prestação dos serviços em questão deixam de serem submetidos ao crivo e ao controle da AGENERSA.

Isso porque, uma vez as concessionárias não exercendo a opção de fornecimento dos serviços facultativos, estes passam a ser disponibilizados ao mercado por empresas privadas, autônomas e estranhas aos Contrato de Concessão firmados junto ao Governo do Estado do Rio de Janeiro, sobre as quais a AGENERSA não possui poder regulatório ou fiscalizatório.

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/214/2018
Data	20/04/18 Fls.: 56
Rubrica:	5023824-8



É possível que as concessionárias optem por não prestar referidos serviços diretamente, mas por meio de uma terceirizada, desde que alguns limites sejam observados, no intuito de não macular a livre concorrência, uma vez que a terceirizada, ainda que compondo o mesmo grupo econômico, deverá concorrer em igualdade de condições com as demais empresas no mercado comum. Neste contexto, podemos citar como exemplos de condutas vedadas as seguintes:

(i) a cobrança realizada por tais serviços prestados tem que ser completamente separada da conta de consumo, não podendo nem seguir em boleto separado e na mesma correspondência;

(ii) não é permitida a utilização do site, serviços de *call center* ou instalações físicas das concessionárias para divulgação da empresa, dos serviços por ela prestados ou das formas/fontes de atendimento;

(iii) a empresa não pode ser indicada pelos agentes ou prepostos das concessionárias.

A situação que se verifica, no entanto, não se coaduna com os limites exemplificativos elencados, podendo ser interpretada como uma forma de burla à fiscalização e tentativa de garantia de mercado, uma vez que, não exercendo a opção de prestação dos serviços facultativos de maneira direta e favorecendo uma única empresa em detrimento das demais que concorrem no mercado, a concessionária está adotando práticas ofensivas aos princípios constitucionais, especialmente no que concerne a livre concorrência e a garantia da ordem econômica.

A concorrência é a livre disputa por mercado consumidor e ocorre a partir de uma situação de igualdade jurídico-formal, onde fornecedor disputa mercado pelos seus próprios méritos, oferecendo produtos e serviços com qualidade e preços justos (ou o menor preço possível para aquele determinado produto).

Garantir a promoção e defesa da concorrência garante o adequado funcionamento do mercado e a oferta suficiente de produtos, do ponto de vista econômico. Já do ponto de vista social, reduz a hostilidade

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/214/2018
Data 20/04/18 Fls.: 57
Rubrica: *[assinatura]* 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

(oposição agressiva) entre os membros da sociedade e surge o dever de colaboração e assistência, impulsionando a produção de bens e serviços.

Ou seja, o objetivo da concorrência é promover o empenho dos agentes econômicos em oferecer o melhor produto ou serviço pelo menor preço possível. Para tanto, a disputa tem que ocorrer num ambiente livre de subterfúgios que favoreçam um único ou um grupo seleto de fornecedores até mesmo para que possa atingir os fins almejados. Eventual artilheiro que venha causar alguma forma de empecilho a atuação livre dos concorrentes, então, deve ser afastado para promover a paridade de armas na briga por espaço no mercado.

A ausência de disputa de mercados gera comodismo ao fornecedor, que deixa de buscar promover melhora nas condições do produto ou serviço fornecido e se sente livre para cobrar preços maiores e, muitas das vezes desproporcionais, já que há uma situação onde o consumidor vira refém do fornecedor e este deixa de se preocupar e se esforçar em oferecer melhores condições para se tornar atraente no mercado.

Neste sentido, o objetivo da garantia da livre concorrência nada mais é do que promover um ambiente competitivo saudável, onde a competição entre os agentes ocorra através de igualdade de condições, permitindo a livre ação dos agentes econômicos no emprego dos meios que julgarem adequados e necessários para conquistarem o mercado consumidor.

Na visão do consumidor, a liberdade de concorrência se caracteriza também pela livre escolha do consumidor, que terá acesso igualitário às opções de fornecedores existentes no mercado e, sem interferências externas, terá a faculdade de escolher aquele que mais se encaixar no seu perfil.

Vedadas, portanto, estão a concorrência desleal e a concorrência promovida com abuso de poder. A primeira não afeta as estruturas da ordem econômica, restringindo-se aos casos de espionagem e propaganda enganosa, por exemplo. Já a concorrência com abuso de poder é aquela que pode ser caracterizada como infração contra a

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/214/2018

Data 20/04/2018 Fls.: 58

Rubrica: *[assinatura]* 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

ordem econômica, atingindo a livre iniciativa, sendo tratada pela Lei Federal n.º 12.529/2011.

Muito embora até aqui estejamos falando de liberdade de concorrência, nota-se que essa liberdade é condicionada. Ao menos no Brasil, não há o que se falar em liberdade "smithiana", ou seja, naquele tipo de liberalismo que segue as ideias pregadas por Adam Smith, de não intervenção do Estado na economia. Em verdade, a liberdade de concorrência aqui abordada e defendida é uma liberdade mitigada pelos princípios que orientam nossa sociedade quanto a ordem econômica, elencados na Constituição Federal, artigo 170. *Verbis*:

"Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - função social da propriedade;

IV - livre concorrência;

V - defesa do consumidor;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003)

VII - redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995)

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei."

Desta forma, a exploração do mercado consumidor brasileiro está condicionada ao respeito e observância de tais princípios, que traduzem o capitalismo social vivenciado na atualidade.

O capitalismo social, na busca pela promoção da justiça social, que é objetivo da própria ordem econômica, pressupõe a atuação do Estado

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/214/2018
Data 20/04/18 PIs.: 59
Rubrica: www. 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

na economia como agente regulador, que fiscaliza a atuação dos particulares no desenvolvimento de suas atividades econômicas, impondo um mínimo regramento no intuito de garantir o funcionamento do mercado e promover um mínimo controle das relações econômicas

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 detrimento 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

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/214 2018
Data	20/04/18 Fls.: 60
Rubrica:	www. 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

subterfúgios que tornam um fornecedor mais atraente que os demais disponíveis no mercado, caracterizando empecilho à livre concorrência.

Insta observar, ainda, que recentemente foi aprovada pela ALERJ a Lei Estadual n.º 7.990/2018, que vedou a cobrança de valores decorrentes da lavratura de TOI (Termo de Ocorrência de Irregularidade) na mesma conta, fatura ou boleto bancário emitido para remunerar os serviços de luz, água ou gás, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

A *ratio essendi* da lei, conforme consta na justificativa apresentada quando ainda era projeto, além de impedir a atuação abusiva das concessionárias de serviço público, compelindo o pagamento sem a garantia de ampla defesa e contraditórios prévios ao consumidor, também busca evitar que o usuário esteja sob o risco de ter a prestação de um serviço essencial interrompida, ante a ausência de pagamento da cobrança conjunta.

Apesar de não ser o caso dos autos, a questão do TOI foi trazida à baila para analisarmos que se o legislador impediu a cobrança nas contas de consumo até mesmo de valores oriundos da identificação de irregularidades na utilização do próprio serviço prestado pelas concessionárias, entendendo que, ao assim proceder, o consumidor estaria sofrendo prejuízos inestimáveis, podemos presumir que a vedação deve ser estendida aos serviços não relacionados com o fornecimento do serviço essencial.

Em outras palavras, se o que está relacionado com o próprio serviço essencial não pode ser cobrado nas contas de consumo, quicá o que é fornecido por empresas terceirizadas.

Outrossim, ainda que se argumente que não há a interrupção do serviço essencial pela ausência de pagamento dos valores relativos a prestação de serviço 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.

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/214 / 2018
Data 20 / 04 / 2018 Fls.: 61
Rubrica: www. 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Então, ainda que se argumente que decisões pretéritas do Conselho da AGENERSA tenham autorizado a cobrança dos serviços prestados pela GNS nas contas de consumo, ante a atual posição do órgão legislador, bem como o fato do favorecimento de uma empresa sobre as demais constantes no mercado caracterizar infração às diretrizes traçadas na Constituição Federal, entendo não ser possível a manutenção da situação que se verifica atualmente, devendo, inclusive, ser alterada a Cláusula 10ª, das Condições Gerais de Fornecimento do Gás das concessionárias para excluir o inciso II, aprovadas por esta Casa, no intuito de uniformizar a questão ao aparar as arestas ainda existentes sobre o tema.

É a letra do mencionado dispositivo das concessionárias CEG e CEG RIO, respectivamente:

CEG:

"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 compartilhar seus dados com 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." (GRIFO NOSSO)

CEG RIO:

"Cláusula 10ª-Disposições Gerais:(i) Não será permitida a utilização de gás em botijões ou cilindros, nas edificações dotadas de

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/214/2018
Data	20/04/2018
Fis.:	62
Rubrica:	www. 5023824-8



instalações internas situadas em ruas servidas por gás canalizado (art. 144 do coscip); (ii) **O cliente autoriza à CEG RIO compartilhar seus dados com 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 RIO, 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 RIO; (vii) os direitos e obrigações, entre a CEG RIO e o cliente, serão regidos por este instrumento e pela legislação em vigor." (GRIFO NOSSO)

À luz do exposto, **VOTO** por:

1. 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;

2. 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 2.223/2014²;

3. 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;

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

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/214/ 2018
Data	20/04/18 Fls.: 63
Rubrica:	www. 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

5. 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;

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

É como voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3.360 DE 28 DE MARÇO DE 2018

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DAS CONCESSIONÁRIAS.

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-12/003/023/2017, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Copacabana, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG RIO pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Macaé, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de advertência, ante a identificação de divulgação e oferecimento aos usuários dos serviços da GNS, dentro de suas dependências - agência de Copacabana - conforme restou demonstrado pela Ouvidoria, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão.

Art. 4º - Determinar à SECEX que se proceda com a abertura de processo específico, 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.

Art. 5º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que procedam com as lavraturas dos respectivos Autos de Infração.

Art. 6º - Determinar à Ouvidoria e à CAENE passem a lavrar Termo Circunstanciado de Ocorrência, informando os dados e contatos pessoais do usuário, para os casos de identificação de irregularidades envolvendo usuários, nas visitas às agências de atendimento.

Art. 7º - Declarar cumprida, para o ano de 2017, a Deliberação AGENERSA nº 2.159, de 31 de julho de 2014.

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/214/2018
Data	20/04/18 Fls.: 64
Rubrica:	www 5023824-18



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Art. 8º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de março de 2018

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

TIAGO MOHAMED MONTEIRO

Conselheiro

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO

Conselheiro-Relator

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 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 nº **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.

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/214/2018
data 20/04/18 Fís: 66
Rol <u>www</u> 5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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;

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/214/2018
Data 20/04/2018 Fls.: 67
Rubrica: www-5023824-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3795

DE 30 DE ABRIL DE 2019.

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - Para apurar a divulgação e o oferecimento dos serviços da GNS dentro das dependências das concessionárias CEG e CEG RIO, analisando, inclusive, quanto 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.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[assinatura]
Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

[assinatura]
Tiago Mohamed
Conselheiro

[assinatura]
José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator