

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/191/2017

Data 04/05/2017 Fls.: 68

Rubrica: PRB 4439560-4



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Processo nº.: E-12/003/191/2017
Autuação: 04/05/2017
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017001811.
Sessão: 30/05/2019.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado, por meio da ocorrência nº 2017001811, registrada na Ouvidoria desta Agência em 21/02/2017, para tratar da reclamação de usuário a respeito de cobrança indevida da empresa GNS e da concessionária CEG.

Isso porque, segundo o usuário, houve a contratação de um plano da GNS, e, posteriormente, a ciência da impossibilidade de utilização do serviço em razão do aparelho estar fora de linha, resultando na cobrança de multa no valor equivalente a R\$ 120,00 (cento e vinte reais).

Conforme fls. 04-06, a CEG informou que a adesão ao plano ocorreu em 07/12/2016 e o cancelamento em 22/02/2017, bem como esclareceu que foram prestados, durante o período de vigência, os serviços de (i) "01 revisão preventiva anual completa com carência 02/02/2017"; (ii) "01 vista de assistência domiciliar gás completa sem carência em 08/02/2017". Porém, ressalta que não houve o pagamento de nenhuma parcela do plano e que a cobrança da rescisão foi gerada pela utilização do serviço, apesar de não ter sido mantido ativo o plano durante 1 (um) ano.

Em contestação, o cliente consignou que:

"Após o prazo de carência previsto no contrato, solicitei atendimento para Assistência domiciliar (...) No entanto, no dia agendado, o



técnico fez apenas uma avaliação de possíveis defeitos nas instalações de gás. (...)”

Além disso, registrou que:

“1. Causou-me estranheza que a CEG tenha respondido esses questionamentos. Afinal, em contato com aquela empresa, ela informou que nada tinha a ver com o contrato que firmei com a GNS. Apenas lançaria os valores contratados pela aquela sua ‘empresa parceira’.(...)”

Distribuído à relatoria do então Conselheiro Moacyr Almeida Franco (fls. 15), a concessionária foi comunicada da tramitação do processo bem como do prazo de 10 (dez) dias para vista e oferecimento das considerações que julgasse cabíveis, conforme Of. AGENERSA/CODIR/MF Nº 35/2017 (fls. 23).

Por meio da DIJUR-E-0442/17 (fls. 25-26), a concessionária prestou informações, valendo a pena ressaltar o seguinte trecho, *in verbis*:

“Conforme consta em parecer da Ouvidoria acostado nos autos às fls. 04/06, a CEG esclarece que a empresa GNS é uma empresa do grupo Gás Natural Fenosa, que atua no regime de livre iniciativa, razão pela qual a mesma não pratica serviços regulados. Entretanto, em atenção as informações prestadas pela GNS a esta Concessionária, a fim de atender a reclamação do cliente desta Agência Reguladora, o Sr. (...), fez adesão ao plano no dia 07/12/2016, sendo que em 22/02/2017, o mesmo realizou o cancelamento dos serviços adquiridos, ressaltando que no período de vigência do plano aderido, o usuário realizou os seguintes serviços:
(...)”

Encaminhados os autos à CAENE, rogando manifestação (fls.27), foi enviado ofício AGENERSA/CAENE Nº 031/17 (fls. 28) à concessionária, vindo esta a reiterar, por meio da DIJUR-E-514/17 (fls. 36), as informações já prestadas.

Às fls. 38, a citada câmara manifestou-se no seguinte sentido, abaixo reproduzido:

“Cabe ressaltar que os serviços prestados pela GNS não são regulados por esta AGENERSA, salvo, quando a mesma está prestando serviços as Concessionárias, o que não é o caso abordado no presente processo.

No entanto, como já discutido diversas vezes, a CEG não pode vincular o pagamento de um plano contratado pelo cliente, com a GNS, ao pagamento da fatura mensal de gás natural.

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

Diante disso, através do Of. AGENERSA/CODIR/MF Nº 61/2017, foi assinado prazo de 10 (dez) dias à concessionária para apresentação de manifestação.

Em resposta, conforme DIJUR-E-0895/17 (fls. 44), a CEG aduziu que:

“(…) observa-se que tal cobrança foi realizada em total acordo com o que havia sido previamente aceito pelo contratante, portanto, tornando assim perfeitamente legal a cobrança integral do valor da multa na fatura do mês subsequente ao pedido de rescisão. Como já informado anteriormente, a CEG não realiza corte no fornecimento em razão de débitos que sejam estranhos à distribuição de gás canalizado e, em caso de reclamações procedentes, realiza o estorno do conceito da fatura de gás, emitindo nova fatura.

Não restou, portanto, configurada qualquer irregularidade por parte da delegatária, uma vez que o cliente contratou o serviço e estava ciente de suas condições de pagamento e rescisão. (...)”

Redistribuído à minha Relatoria, encaminhei os autos à Procuradoria (fls. 51), que emitiu parecer (fls. 57-61) no sentido de que a concessionária CEG não possui responsabilidade, opinando pelo arquivamento do feito.

A propósito, é de bom alvitre transcrever o entendimento expressado pelo órgão jurídico desta Casa, conforme reproduzido a seguir:



“(…) no caso em tela, o usuário deixa claro, em sua narrativa, que a contratação foi direta com a GNS, o que afasta a responsabilidade da CEG.

(…)

Como se trata de atuação da GNS, esta agência reguladora não tem competência para fiscalizar, uma vez que, como dito anteriormente, a atuação da GNS não está englobada na cláusula primeira do contrato de concessão que delimita o objeto da concessão.

(…)

Compulsando os autos, não foi possível averiguar que a Concessionária se negou a receber os valores ou cortou o fornecimento de gás do usuário por conta do não pagamento da fatura. Assim, não restou demonstrada qualquer falha na prestação de seu serviço, bem como descumprimento contratual que permita a aplicação de penalidade.

Ademais, esta conduta é utilizada em outras agências reguladoras, podendo se tomar como exemplo a Anatel ao regular as CSP (Código de Seleção de Prestadora) que permite, nas chamadas de longo alcance, o compartilhamento da cobrança nos modelos pelas prestadoras de serviço de telefonia.

Neste diapasão, não há qualquer responsabilidade a ser apurada pela Concessionária CEG, afastando qualquer aplicação de penalidade. (…)

E destacou o seguinte:

“(…) O compartilhamento do boleto de cobrança é previsto na cláusula décima das Condições Gerais de Fornecimento, alterada pela Deliberação AGENERSA nº 2223/2014 que o manteve em seu novo texto. (…)

Por meio do Of. AGENERSA/ASSESS/JCSA nº 27/2018 (fls. 65) foi concedido prazo de 5 (cinco) dias para a concessionária se manifestar em forma de alegações finais.

Em razão disso, através da DIJUR-E-0339/2018 (fls. 67), a concessionária fez menção ao parecer da Procuradoria, acostado às fls. 52-61, realçando que restou demonstrada a ausência de responsabilidade quanto à ocorrência em comento, não havendo falha na prestação de serviço ou descumprimento contratual por parte da Concessionária que permitisse a aplicação de penalidade. Assim,

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/191/2017

Data 04/05/17 Fis.: 72

Rubrica. ORB. 44395604



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

requereu o acolhimento do parecer do órgão jurídico com o consequente arquivamento do presente processo.

É o relatório.

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, Emprego e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/191, 2017
Data 04/05/17 Fls.: 73
Rubrica: RB. 4439560-4



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/003/191/2017
Autuação: 04/05/2017
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017001811.
Sessão: 30/05/2019.

VOTO

O processo em apreço foi inaugurado a partir da ocorrência nº 2017001811, registrada na Ouvidoria desta Agência em 21 de fevereiro de 2017, através da qual o usuário questionou a cobrança indevida da empresa GNS, realizada pela concessionária CEG, por meio da conta de consumo do serviço de fornecimento de gás.

Relata, o usuário, que efetuou contratação de um plano da GNS, mas que, em momento posterior, teve ciência da impossibilidade de utilização do plano em razão do seu aparelho estar fora de linha. Ao proceder com o cancelamento, diante da sua inutilidade, houve a cobrança de multa no valor equivalente a R\$ 120,00 (cento e vinte reais).

Por sua vez, a concessionária informou que a adesão ao plano ocorreu em 07 de dezembro de 2016 e o cancelamento em 22 de fevereiro de 2017. Afirmou que, durante a sua vigência, foram realizados os seguintes serviços: "01 revisão preventiva anual completa com carência 02/02/2017"; (ii) "01 vista de assistência domiciliar gás completa sem carência em 08/02/2017". Porém, ressalta que não houve o pagamento de nenhuma parcela do plano e que a cobrança da rescisão foi gerada pela utilização do serviço, apesar de não ter sido mantido ativo o plano durante 1 (um) ano.

Deixo aqui de adentrar na discussão da regularidade, ou não, da cobrança, seja da parcela do plano contratado ou da rescisão do

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/191/2017

Data 04/05/17 Fls.: 74

Rubrica: RB 4439560-4



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

referido contrato, por se tratar de contratação junto a empresa particular (GNS), não submetida à regulação por esta Casa, que apenas cuida das concessionárias de serviço público, propriamente ditas, do Estado do Rio de Janeiro de fornecimento de água, saneamento básico, resíduos sólidos e energia.

Todavia, o caso em apreço noticia irregularidade praticada por parte da concessionária em dois aspectos: cobrança de serviço prestado por terceiro na conta de consumo e vinculação do pagamento do serviço de fornecimento de gás ao pagamento de serviços prestados por terceiros (que nem deveriam constar na conta de consumo).

Quanto a cobrança de serviço prestado por terceiro na conta de consumo, era prática adotada pela concessionária embasada em decisões desta Casa, mas que recentemente foi afastada, por ocasião do julgamento do processo regulatório n.º E-12/003.214/2018, através da Deliberação AGENERSA n.º 3.795/2019¹, que, em seu artigo 5º, determinou o seguinte:

"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."

No corpo do voto que sustentou referida deliberação, restou justificado que:

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

Tendo em vista o recente posicionamento, deixo aqui de aplicar qualquer penalidade à concessionária, uma vez que, quando o episódio ora apurado se verificou, o entendimento desta Casa era em sentido oposto.

Todavia, a AGENERSA, apesar de permitir a cobrança de valores referentes a serviços prestados por terceiros nas contas de consumo, jamais autorizou a vinculação do pagamento do valor cobrado a título de fornecimento de gás ao pagamento dos serviços prestados por terceiros.

Isso porque não é inadmissível que o usuário seja privado do recebimento de gás, em razão da sua inadimplência com terceiros, que utilizam a conta de gás para cobrança dos serviços que presta. Não é possível autorizarmos que a concessionária, por serviços secundários e não prestados por ela, venha a interromper o fornecimento de um serviço essencial ao usuário, que também é objeto final do contrato por ela firmado, do qual esta Casa é guardião de seu fiel cumprimento.

A própria câmara técnica de energia ressaltou essa questão em seu parecer, ao assim se posicionar:

Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/191/2017
Data	04/05/17 Fls.: 76
Rubrica:	PRB 4439560-4



"Cabe ressaltar que os serviços prestados pela GNS não são regulados por esta AGENERSA, salvo, quando a mesma está prestando serviços as Concessionárias, o que não é o caso abordado no presente processo.

No entanto, como já discutido diversas vezes, a CEG não pode vincular o pagamento de um plano contratado pelo cliente, com a GNS, ao pagamento da fatura mensal de gás natural.

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

Ainda que se argumente que não há vinculação do pagamento da fatura mensal de gás natural ao pagamento dos serviços prestados por terceiros, o fato de ambas as cobranças se encontrarem na mesma conta gera uma presunção de obrigatoriedade de pagamento conjunto, induzindo o usuário a erro, como se observa no corpo da ocorrência ora em análise, onde o usuário assim questiona (excerto retirado da narrativa constante às fls. 10:

"COMPLEMENTO SNS ENVIADO EM 21/03/17:

'À Agenersa. A despeito da controvérsia sobre a cobrança da multa de R\$ 120,00, a CEG lançou a referido valor na conta de consumo de gás de março/2017. Logo, se me recusar a pagar em virtude de discordar dessa cobrança, ficarei inadimplente também com o contrato de fornecimento de gás, um serviço público essencial concedido, o que ensejará o corte do fornecimento por parte daquela empresa. Por esse motivo, peço sua interveniência com a urgência possível...'"

Por todo o exposto, **VOTO** por:

1. Aplicar penalidade de multa à concessionária CEG na importância equivalente a 0,001% (um milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (fevereiro de 2017), com fulcro na Cláusula Dez, em razão do descumprimento da Cláusula Primeira, 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-12/003/191/2017
Data 04/05/17 Fls.: 77
Rubrica: RB 4439560-4



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

2. Determinar que a concessionária CEG se abstenha de efetuar a cobrança ao usuário dos serviços prestados por terceiros, bem como proceda com o abatimento dos valores dos referidos serviços;
3. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, que proceda com a lavratura do competente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa n.º 001/2007.

É como voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3.795 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.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro Presidente

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira

AGENERSA

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/191/2017
Data 04/05/17 Fls.: 78
Rubrica: ORB 4439560-4



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Conselheiro

Tiago Mohamed

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, Emprego e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/191/2017
Data 04/05/17 Fls.: 79
Rubrica: ORB. 4439560-4



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3849

DE 30 DE MAIO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA CEG.
OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA Nº
2017001811.**

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-12/003/191/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar penalidade de multa à concessionária CEG na importância equivalente a 0,001% (um milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (fevereiro de 2017), com fulcro na Cláusula Dez, em razão do descumprimento da Cláusula Primeira, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar que a concessionária CEG se abstenha de efetuar a cobrança ao usuário dos serviços prestados por terceiros, bem como proceda com o abatimento dos valores dos referidos serviços.

AGENERSA

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

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/191/2017

Data 04/05/17 Fls.: 80

Rubrica: 088 44 39560-4

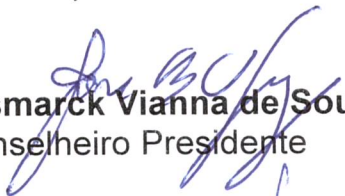


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Art. 4º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2019.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Tiago Mohamed
Conselheiro


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator