



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4728, DE 29 DE MAIO DE 2024

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 2020009507 - REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. RECURSO.

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 Processo Regulatório nº. **SEI-220007/000959/2020**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do recurso interposto pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA/CODIR n.º 4.344, de 30 de novembro de 2021, publicada no DOERJ de 17/12/2021, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo os termos da Deliberação em sua íntegra.

Art. 2º - Esta deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2024.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente
Relator do Recurso

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 14.06.2024

RELATÓRIO

Processo n.º: SEI-220007/000959/2020

Data de 16.07.2020

Autuação:

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência n.º 2020009507 - Cobrança indevida de serviços do "Plano de Assistência a Gás", nunca contratados pelo cliente - Possível descumprimento da Deliberação AGENERSA n.º 3.849/2019, que veda a cobrança de "serviços terceiros" nas faturas das Concessionárias.

Sessão 29/05/2024

Regulatória:

1. Trata-se de processo instaurado por meio da CI AGENERSA/OUVID SEI N.º93^[1], em face da ocorrência 2020009507 – CEG registrada na Ouvidoria^[2], referente à “cobrança indevida, na fatura da CEG, pelo “Plano de Assistência a Gás” da empresa Naturgy Soluções, serviço nunca contratado pelo cliente”.

2. A Concessionária, em nome da Naturgy respondeu que “e os valores cobrados no período de 08/2019 a 06/2020 serão devolvidos e que o cliente possui um saldo no valor de R\$224,55, resta ainda apurar provável descumprimento à Deliberação AGENERSA n.º 3849/2019, que proíbe, em seu art. 2º, a Cobrança por “serviços terceiros” nas faturas da Concessionária.”.

3. Em atendimento à solicitação da CEG^[3], foi disponibilizado acesso aos autos pelo prazo de 5 dias, por meio do Of.AGENERSA/SECEX SEI N.º537^[4], de 17/07/2020.

4. Em 24/07/2020, a Concessionária enviou o ofício GREG – 359/20^[5], contendo:

“Com cumprimentos, a Naturgy em atenção ao Ofício supra referido, temos a esclarecer o quanto segue: Analisando o caso, verificamos que o reclamante, cliente da Naturgy não é mais assinante do Plano de Assistência a Gás da Naturgy Soluções. O cliente em questão, que segue sendo atendido pela Naturgy, exclusivamente como usuário dos serviços de distribuição de gás natural canalizado, havia aderido ao Plano de Assistência a Gás da Naturgy Soluções em 13.08.2019, data anterior à publicação ocorrida em 26.09.19 da Deliberação AGENERSA 3849/19 (emitida em julgamento de embargos opostos à Deliberação anterior, 3795/19). Ademais, cumpre-nos esclarecer que a Deliberação AGENERSA n.º 3849/2019 (processo regulatório E-12/003/191/2017), teve como objetivo e julgamento a ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 2017001811, não sendo o parâmetro apropriado para fundamentar eventual proibição de cobrança dos valores referentes à Naturgy Soluções nas faturas de gás canalizado. É dizer, a Deliberação supramencionada não teve como condão alcançar os demais usuários que porventura tivessem optado pela comodidade de pagar valores da Naturgy Soluções em suas faturas, mas especificamente àquele que registrou a Ouvidoria objeto do processo regulatório E12/003/191/2017. Noutro giro, não é demais registrarmos que ainda há recurso da Naturgy pendente de

juízo (interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 3952), portanto não houve qualquer irregularidade por parte da Naturgy na cobrança dos valores do Plano de Assistência de Gás em conta do cliente, que havia contratado o produto junto à Naturgy Soluções. De qualquer forma, o cliente não é mais assinante do Plano de Assistência a Gás e teve deferido seu pedido de crédito de valores pela venda do produto.

Entendemos ter esclarecido as dúvidas da Sra. Ouvidora e seguimos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos considerados necessários.”

5. A CAENE apresentou a seguinte manifestação:^[6]

“No presente processo está sendo tratado a ocorrência constante do documento (6264602), que indicava um provável descumprimento à Deliberação AGENERSA nº 3849/2019, que proíbe, em seu art. 2º, a Cobrança por "serviços terceiros" nas faturas da Concessionária.

Na GREG – 359/20, 24/07/2020 (6534130) a Concessionária informa que:

"Analisando o caso, verificamos que o reclamante, cliente da Naturgy não é mais assinante do Plano de Assistência a Gás da Naturgy Soluções. O cliente em questão, que segue sendo atendido pela Naturgy, exclusivamente como usuário dos serviços de distribuição de gás natural canalizado, havia aderido ao Plano de Assistência a Gás da Naturgy Soluções em 13.08.2019, data anterior à publicação ocorrida em 26.09.19 da Deliberação AGENERSA 3849/19 (emitida em julgamento de embargos opostos à Deliberação anterior, 3795/19).

Ademais, cumpre-nos esclarecer que a Deliberação AGENERSA nº 3849/2019 (processo regulatório E-12/003/191/2017), teve como objetivo e julgamento a ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o nº 2017001811, não sendo o parâmetro apropriado para fundamentar eventual proibição de cobrança dos valores referentes à Naturgy Soluções nas faturas de gás canalizado.

É dizer, a Deliberação supramencionada não teve como condão alcançar os demais usuários que porventura tivessem optado pela comodidade de pagar valores da Naturgy Soluções em suas faturas, mas especificamente àquele que registrou a Ouvidoria objeto do processo regulatório E12/003/191/2017.

Noutro giro, não é demais registrarmos que ainda há recurso da Naturgy pendente de julgamento (interposto em face da Deliberação AGENERSA nº 3952), portanto não houve qualquer irregularidade por parte da Naturgy na cobrança dos valores do Plano de Assistência de Gás em conta do cliente, que havia contratado o produto junto à Naturgy Soluções.

De qualquer forma, o cliente não é mais assinante do Plano de Assistência a Gás e teve deferido seu pedido de crédito de valores pela venda do produto."

Como pode ser visto, o cliente teve seus valores pagos pelo plano creditados ao mesmo, e as alegações da Concessionária quanto ao provável descumprimento, são de matéria jurídica, quanto aplicabilidade da decisão, tento em vista os entendimentos defendidos.

Assim, não havendo até o presente momento, nenhum fato técnico a ser avaliado, (smj) cabe a Procuradoria o parecer final do caso em questão.

Este é nosso parecer final e encaminhamos o presente processo.”

6. Na sequência, instada a se manifestar, a Procuradoria apresentou seu PARECER EV Nº 74/2020 - PROCURADORIA DA AGENERSA^[7] com breve relatório, fundamentação e a seguinte conclusão:

“Diante do exposto, esta Procuradoria entende que a Concessionária violou a Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como a Deliberação AGENERSA nº 3849/2019, razão pela qual sugerimos aplicação de penalidade, como medida de cunho pedagógico, eis que o intuito é inibir a repetição de condutas semelhantes em casos futuros. Outrossim, sugerimos que a Ouvidoria da AGENERSA verifique se efetivamente os valores em questão foram devolvidos.”

7. Em 11/08/2020, por meio da RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR Nº 735/2020 [6823110](#), o presente processo foi distribuído ao Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira.^[8]

8. Em 05/10/2020 foi aberto o prazo de 5 (cinco) dias para a Concessionária apresentar suas razões finais, através do Of.AGENERSA/CODIR-01/CSS SEI Nº26.^[9]

9. Instada a se manifestar referente a devolução dos valores, a Ouvidoria respondeu: “*Em atendimento ao Despacho [9160217](#), informo que confirmei com o reclamante que os valores em questão foram devidamente devolvidos, ficando solucionada por completo a questão.*”^[10]

10. **Por meio da RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR Nº 774/2021**, o presente processo foi redistribuído ao Conselheiro Rafael Augusto Penna Franca.^[11]

11. Em novo Of.AGENERSA/CONS-04 SEI Nº50^[12], de 13/07/2021, foi dado o prazo de 10 (dez) dias para a Concessionária apresentar suas razões finais.

12. A Concessionária apresentou suas razões finais por meio da GREG 478/2021^[13], de 02/09/2021 e requereu “*o encerramento do feito, sem aplicação de quaisquer penalidades*”.

13. O processo foi pautado na Sessão Regulatória de 30 de novembro de 2021, sendo apresentados por este Relator, o relatório^[14] e o voto^[15], para deliberação do Conselho Diretor da Agenersa.

14. Por unanimidade, o Conselho Diretor exarou a Deliberação Agenersa nº 4.434/2021.^[16]

“DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 4344 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021.

Ocorrência nº 2020009507 - Cobrança indevida de serviços do "Plano de Assistência a Gás", nunca contratados pelo cliente - Possível descumprimento da Deliberação AGENERSA nº 3.849/2019, que veda a cobrança de "serviços terceiros" nas faturas 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 SEI220007/000959/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00004% (quatro centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (01/08/2019), pela violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº 3.795/2019, e do art. 39, III, do CDC.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Determinar instauração de processo regulatório para averiguar o devido cumprimento do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº 3.795/2019 e do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 3.849/2019 pelas concessionárias CEG e CEG-RIO, considerando a cobrança indevida do “Plano de Assistência de Gás” no presente caso, a fim de averiguar se o serviço vem sendo indevidamente cobrado também a outros clientes.

Art. 4º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.”

15. Insatisfeita com a decisão, através da DIJUR-E-415/2021^[17], a Regulada interpôs Recurso, pleiteando:

“Ante o exposto, requer-se:

1. *Seja acolhida a preliminar de ilegitimidade passiva, com a consequente reforma da Deliberação ora recorrida e arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção e/ou penalidade, bem como por ilegalidade (violação à competência dessa AGENERSA) no que diz respeito a instauração de processo regulatório para apuração de reclamação referente à empresa não regulada (GNS), mediante desvio de finalidade.*

2. *Acaso superada a preliminar, que seja dado provimento ao presente Recurso para anular a multa imposta na Deliberação em comento;*

3. Subsidiariamente, caso não se entenda pela anulação da multa, seja convertida a sanção de multa em advertência;

4. Por fim, caso não entenda pela conversão da penalidade imposta em advertência, seja reduzido substancialmente o percentual do valor da multa, tendo em vista os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.”

16. Em 13/01/2022, por meio da **RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR SEI nº 27053693**, o feito redistribuído à minha relatoria.^[18]

17. Instada a se manifestar, a Procuradoria apresentou Parecer nº. 13/2022-AGENERSA-PROC-JAC^[19], seguidos de relatório e fundamentação abordando os seguintes tópicos: “1) Da legitimidade passiva da CEG, 2) Da conduta abusiva da GNS, 3) Da responsabilidade da CEG; 4) Da segurança jurídica na atuação da AGENERSA, 5) Ausência de violação à regra do art. 20 da LINDB, 6) Da proporcionalidade na aplicação da pena de multa, 7) Efeitos da Pandemia de COVID-19”.

18. Em relação ao primeiro tópico, a Procuradoria entendeu "considerando a regra supracitada como premissa e que a CEG agiu de forma efetiva por meio de empresa interposta, não há dúvida de que CEG possui legitimidade passiva para responsabilização perante a AGENERSA em relação aos serviços opcionais por ela fornecidos por intermédio da GSN." Prosseguindo na análise, também entendeu "que a GNS teria realizado a cobrança de serviços não solicitado, nem contratados pelo usuário, ressalta clara a existência de prática abusiva do fornecedor, na forma do disposto no art. 39, III, do Código do Consumidor." Avançou nas razões do parecer entendendo que cabe a responsabilização da CEG "em razão de prática abusiva". Que não houve autorização do usuário para serviço de terceiros, mesmo em período anterior quando era permitido, assim como, não houve qualquer violação a LINDB pelo decurso anterior. Acrescentou que "não restou demonstrado [pela recorrente] que a decisão regulatória não tenha observado o princípio da proporcionalidade entre a conduta e penalidade aplicada."

19. E assim concluiu:

“Do exposto, opina-se no sentido de que seja negado provimento ao Recurso Administrativo interposto pela Concessionária, para manter incólume a decisão do D. Conselho Diretor que aplicou a penalidade de multa, nos termos da Deliberação AGENERSA nº. 4.344, de 30 de novembro de 2021, publicada no Diário Oficial de 17 de dezembro de 2021 (SEI 26441771).”

20. Por fim, foi concedido o prazo de 03 (três) dias para manifestação da CEG, em razões finais.^[20]

21. É o Relatório.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente
Relator

^[1] CI AGENERSA/OUVID SEI Nº93 – Id. 6263005.

^[2] Ocorrência 2020009507 – CEG registrada na Ouvidoria – Id. 6264602.

^[3] Solicitação de vistas – Id. 6295670

^[4] Of.AGENERSA/SECEX SEI Nº537 – Id. 6306433.

^[5] GREG – 359/20 – Id. 6534130.

^[6] Manifestação CAENE – Id. 6534476.

^[7] PARECER EV Nº 74/2020 - PROCURADORIA DA AGENERSA – Id. 6653901.

^[8] Distribuição ao Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira – Id. 7047206.

^[9] Of.AGENERSA/CODIR-01/CSS SEI Nº26 – Id. 8915453.

^[10] Manifestação Ouvidoria – Id. 9199742.

^[11] Redistribuição ao Conselheiro Rafael Augusto Penna Franca – Id. 19467564.

^[12] Of.AGENERSA/CONS-04 SEI Nº50 – Id. 19560492.

- [\[13\]](#) GREG 478/2021 – Id. 21744336.
- [\[14\]](#) Relatório – Id. 25308864.
- [\[15\]](#) Voto – Id. 25713428.
- [\[16\]](#) Deliberação Agenesra nº 4.434/2021- Id. 26738811.
- [\[17\]](#) DIJUR-E-415/2021 – Id. 26869590.
- [\[18\]](#) **Redistribuição à minha relatoria** – Id. 27387619.
- [\[19\]](#) Parecer nº. 13/2022-AGENERSA-PROC-JAC – Id. 35479609.
- [\[20\]](#) Of.AGENERSA/CONS-01 Nº46 - Id. 75216466.

VOTO

Processo n.º: SEI-220007/000959/2020

Data de 16.07.2020

Autuação:

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência n.º 2020009507 - Cobrança indevida de serviços do "Plano de Assistência a Gás", nunca contratados pelo cliente - Possível descumprimento da Deliberação AGENERSA n.º 3.849/2019, que veda a cobrança de "serviços terceiros" nas faturas das Concessionárias.

Sessão 29/05/2024

Regulatória:

1. Trata-se de análise de Recurso Administrativo interposto pela CEG em face da Deliberação AGENERSA/CODIR N.º 4.344^[i], de 30/11/2021^[ii], publicada no DOERJ de 17/12/2021^[iii], por meio do qual o Conselho Diretor desta Agência, por unanimidade, entendeu por aplicar a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00004% (**quatro centésimos de milésimo por cento**) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (01/08/2019), pela violação da Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, bem como do art. 5º da Deliberação AGENERSA n.º 3.795/2019, e do art. 39, III, do CDC.
2. O processo foi inaugurado em razão da ocorrência n.º 2020009507, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, cuja reclamação do usuário consiste no pagamento desde outubro de 2019, pelo serviço referente ao "Plano de Assistência a Gás", cobrado diretamente em sua fatura de consumo, sem que tenha realizado a contratação.
3. Após regular instrução processual, o Ilustre Relator originário apontou como fundamento da sanção pecuniária a cobrança e o faturamento de valores pela Concessionária para prestação de serviço estranho ao fornecimento de gás, sobretudo diante da ausência de contratação pelo consumidor, o que motivou a aplicação de multa à Companhia devido a violação às cláusulas contratuais, às deliberações desta Agência e aos dispositivos legais mencionados na decisão.
4. Inconformada com o teor da referida deliberação, a Regulada interpôs o presente Recurso Administrativo, pleiteando o seu recebimento e provimento para tornar sem efeito a Deliberação n.º 4.344/2021, afastando a multa aplicada no art. 1º, promovendo o encerramento e o consequente arquivamento do feito, por ausência de falha na prestação do serviço pela Companhia.
5. Em apertada síntese, a Regulada argui como preliminar sua ilegitimidade para figurar no polo passivo do processo regulatório em tela, vez que a reclamação do usuário é referente ao serviço oferecido pela GNS (Gás Natural Serviços), empresa sem qualquer vínculo com o Poder Concedente, motivo pelo qual os atos praticados pela mesma, não se submetem as normas de regulação, tornando-se parte ilegítima do processo. Afirma que por não ter participado da contratação e da negociação dos valores referentes ao "Plano de Assistência a Gás", não possui legitimidade para responder ao presente regulatório.
6. No mérito, alega a ausência de vínculo nos valores cobrados pela GNS com o Contrato de Concessão firmado, assim como os fatos sob exame remontam a data de 13.09.2019, quando foi registrada a ocorrência pelo usuário, e que a época estaria em vigor a Deliberação AGENERSA n.º 2223/2014, ao qual

nos termos da cláusula 10ª (décima) das Condições Gerais de Fornecimento era legítima a cobrança de serviços prestados por empresas parceiras na fatura, desde que autorizada pelo consumidor.

7. Em sede de razões finais, a Regulada reafirma os argumentos expostos na peça recursal requerendo a reforma da deliberação, afastando a penalidade aplicada, ou alternativamente, a conversão da penalidade pecuniária em advertência, ou ainda, a diminuição do valor da multa.

8. Consoante disposto no artigo 79, do Regimento Interno da AGENERSA, o prazo para apresentação de recurso é de 10 (dez) dias. Pela data da publicação da decisão e da protocolização da peça recursal, depreende-se que o recurso foi apresentado tempestivamente.

9. No que concerne os argumentos trazidos pela regulada em sede de preliminar, vale dizer que, a Concessionária dos Serviços Públicos de fornecimento de gás responde pela inclusão de valores referentes a serviços opcionais prestados por terceiros na fatura, sem a autorização do consumidor.

10. Ao incluir a cobrança desses serviços em sua fatura de fornecimento de gás, a Concessionária assume a responsabilidade pela prestação desses serviços e se sujeita às regulamentações correspondentes. Nesse sentido, não merece prosperar os argumentos relacionados à ilegitimidade da Regulada no presente processo regulatório.

11. **Quanto ao argumento de que à época da reclamação realizada pelo usuário na ouvidora, a cobrança de serviços autorizados pelo consumidor na fatura era regulamentada pela AGENERSA, não foi esse o fato gerador da punição.** Da leitura do voto condutor da deliberação recorrida é possível depreender com clareza as razões de decidir do Conselheiro-Relator expostas a ensejar a aplicação da penalidade de multa. Transcrevo as palavras do Ilmo. Relator originário.

“(…) Assim sendo, após detida análise dos autos, verifica-se a violação pela Concessionária das cláusulas contratuais, das deliberações desta Agência e dos dispositivos legais supracitados, por ter cobrado e faturado indevidamente valores relativos a serviços não contratados e estranhos à prestação do próprio serviço de fornecimento de gás, sem que jamais tenha havido a contratação pelo cliente.

6. *Assim se conclui, em que pese a alegação da regulada de que o serviço teria sido contratado pelo cliente, não foi no decorrer da instrução processual juntado qualquer comprovação nesse sentido. Com isso, prevalece o informado pelo usuário de que as cobranças teriam se iniciado sem sua autorização.*

7. *Ainda que a Concessionária tenha promovido a devolução dos valores indevidamente faturados, cumpre salientar que tal medida **somente foi tomada após a provocação desta Agência no litígio instaurado**, não eximindo, portanto, a regulada de responsabilidade pelo ocorrido, que deveria adotar autonomamente condutas consonantes ao Contrato de Concessão, às normas desta Agência e à legalidade na prestação eficiente de seus serviços.” (g.n)*

12. No caso em questão, não há evidências de que o usuário tenha solicitado ou concordado com o "Plano de Assistência a Gás" fornecido pela GNS. **O reclamante descobriu que estava sendo cobrado por esse plano nas faturas desde outubro de 2019, mesmo sem tê-lo contratado.**

13. Dessa forma, ao cobrar por um serviço não solicitado nem contratado pelo usuário, a GNS está claramente praticando uma conduta abusiva, conforme o artigo 39, III, do CDC. A AGENERSA tem o dever, segundo a Lei nº. 4.556/2008, de proteger os usuários contra práticas abusivas, garantindo os direitos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

14. A obrigação de fornecer serviços adequados é um direito básico do consumidor, e a violação desse direito pode levar o fornecedor a ser responsabilizado pelos danos causados. No caso em discussão, a responsabilidade decorre do fato de ter cobrado indevidamente por serviços não contratados, o que configura uma falha na prestação do serviço de fornecimento de gás.

15. Portanto, considerando a prática abusiva comprovada e a relação entre essa prática e o dano, a responsabilidade da Concessionária está estabelecida de acordo com a legislação pertinente e as cláusulas contratuais.

16. Por sua vez, a Procuradoria da AGENERSA também se manifestou nos autos, no sentido de não haver qualquer ilegalidade a ensejar a reforma da deliberação, opinando pelo conhecimento do Recurso, porque tempestivo, porém, recomendou a rejeição das alegações recursais mantendo-se o inteiro teor da Deliberação atacada. [liv](#)

17. Assim sendo, em linha com a manifestação da Procuradoria da AGENERSA, não verifico nos autos qualquer vício ou ilegalidade a ensejar a revisão da Deliberação ora em debate, razão pela qual entendo que deve ser prestigiada a decisão do Conselho Diretor desta Agência.

18. Ante o exposto, sugiro ao Conselho Diretor conhecer do recurso, eis que tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo a íntegra da Deliberação AGENERSA/CODIR Nº 4.344/2021 por seus próprios fundamentos.

É como voto.

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente

Relator do Recurso

[^{\[i\]}](#) DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 4344 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021.

Ocorrência nº 2020009507 - Cobrança indevida de serviços do "Plano de Assistência a Gás", nunca contratados pelo cliente - Possível descumprimento da Deliberação AGENERSA nº 3.849/2019, que veda a cobrança de "serviços terceiros" nas faturas 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 SEI220007/000959/2020, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00004% (quatro centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (01/08/2019), pela violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº 3.795/2019, e do art. 39, III, do CDC.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Determinar instauração de processo regulatório para averiguar o devido cumprimento do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº 3.795/2019 e do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 3.849/2019 pelas concessionárias CEG e CEG-RIO, considerando a cobrança indevida do "Plano de Assistência de Gás" no presente caso, a fim de averiguar se o serviço vem sendo indevidamente cobrado também a outros clientes.

Art. 4º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação. Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021.

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro Presidente

Rafael Augusto Penna Franca

Conselheiro Relator

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Marcos Cipriano de Oliveira Mello

Conselheiro

[^{\[ii\]}](#) Deliberação Agenera nº 4.434/2021- Id. 26738811.

[^{\[iii\]}](#) DOERJ de 17 de dezembro de 2021. Id. 26441771.

[^{\[iv\]}](#) Parecer nº. 13/2022-AGENERSA-PROC ID.35479609.