



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/003.381/2013
Data de autuação: 07/06/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Serviço prestado pela GNS. Ocorrência 538236
Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

RELATÓRIO

Trata o presente de Ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o número 538236 que cuida de reclamação de suposta cobrança indevida por parte da Concessionária CEG de serviço prestado pela empresa GNS.

Segundo o Histórico do Atendimento¹, o cliente, Sr. Domingos Fernandes, informa que entrou em contato com a CEG em 15/03/13 para reclamar de cobrança indevida no valor de R\$ 15,00 referente a serviço de assistência técnica contratado pelo prazo de 12 meses, prazo este já terminado. Ainda segundo o cliente, a Concessionária lhe esclareceu que é somente responsável pela cobrança do serviço que ele havia contratado diretamente da empresa Gás Natural Serviço. Ato contínuo, o Sr. Domingos entrou em contato com a GNS, pediu o cancelamento do serviço e agendou a última visita técnica a que tinha direito. Entretanto, os serviços continuaram a ser cobrados até a fatura com vencimento para 19/05/13.

Em 15/05/13, o cliente volta a ligar para CEG que mais uma vez esclarece que o serviço foi contratado por ele junto à GNS. Ressalta ainda que “tendo em vista a recusa da CEG em resolver o problema, fui compelido a ligar novamente para a Gás Natural Serviços, no mesmo dia (...) e a atendente disse-me que eu não havia solicitado o cancelamento do serviço de assistência técnica e

¹ Fls. 06/07



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-381 / 2013
Data 04 / 06 / 2013 Fls.: 45
Rubrica: @

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

que a renovação das cobranças é automática. (...) Fui informado que cancelariam o serviço, mas que não iriam fazer o ressarcimento das cobranças indevidas”.

Em resposta ao cliente em 22/05/13, a CEG esclarece que: “sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação (...). Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS que nos envia uma resposta sobre caso questionado. (...) no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: (...) verificamos que o cliente não solicitou o cancelamento do plano, mas sim o agendamento de uma das visitas a que ainda tinha direito. Esclarecemos que o Plano foi cancelado e a partir da próxima conta não haverá mais cobrança do serviço”.

Cabe ainda esclarecer que a CEG não atendeu à solicitação da Ouvidoria da AGENERSA para o envio da gravação da ligação telefônica entre o cliente e a GNS.

Através da Resolução do CODIR nº 369/2013 o Processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete que, através da minha Assessoria solicitou à CAENE que se manifestasse. Após breve relato dos fatos, conclui a Câmara Técnica por sugerir “que o presente processo seja apensado ao processo E-12/020.327/2012”, por ser a relação entre a CEG e a GNS objeto desse último”².

Em manifestações datadas de 01 de agosto de 2013³, a CEG informou que “de acordo com o laudo do atendimento [da GNS] 2-430540725 do dia 26/02/2013, verificamos que o cliente não solicitou o cancelamento do plano, mas sim o agendamento de uma das visita a que ainda tinha direito. Esclarecemos que o plano foi cancelado e a partir da próxima conta não haverá mais cobrança do serviço”. Requereu ainda que o Processo seja arquivado sem aplicação de sanção por entender que não houve descumprimento contratual de sua parte.

² Fls. 13/16

³ DIJUR-E-1392/13, fls. 20/21



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-381 / 2013

Data 07 / 06 / 2013 Fls.: 46

Rubrica: (C)

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Após resumo dos fatos, a Procuradoria da AGENERSA observa que “quando o cliente solicita algum pedido à GNS, tal situação foge à regulação e fiscalização da AGENERSA”⁴.

Manifestando-se em Razões Finais, a Concessionária reitera seu pedido de arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção⁵

É o relatório


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

⁴ Fls. 23/31

⁵ Fls. 35/36



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.381/2013
Data 07/06/2013 Fls.: 47
Rubrica: CC

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/003.381/2013
Data de autuação: 07/06/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Serviço prestado pela GNS. Ocorrência 538236
Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

VOTO

Cuida o presente da reclamação de suposta cobrança indevida por parte da Concessionária CEG de serviço prestado pela empresa GNS, sendo a Ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o número 538236 pelo cliente Sr. Domingos Fernandes, residente na Av. Jornalista Alberto Francisco Torres, Rio de Janeiro.

O cliente informa que entrou em contato com a CEG em 15/03/13 para reclamar de cobrança indevida no valor de R\$ 15,00 referente a serviço de assistência técnica contratado pelo prazo de 12 meses, prazo este já expirado. Nesta oportunidade, foi-lhe aclarado pela CEG que essa apenas realiza a cobrança do serviço, contratado por ele diretamente com a empresa Gás Natural Serviço. Por conseguinte, o Sr. Domingos entrou em contato diretamente com a GNS, pediu o cancelamento do referido serviço e agendou a última visita técnica a que tinha direito. Ocorre que, não obstante a solicitação de cancelamento dos serviços, as cobranças continuaram a ser realizadas até a fatura com vencimento para 19/05/13.

Novamente o cliente entrou em contato com a Concessionária CEG, agora em 15/05/13, que reiterou que o serviço fora contratado por ele junto à GNS. Reclama o Sr. Domingos que “tendo em vista a recusa da CEG em resolver o problema, fui compelido a ligar novamente para a Gás Natural Serviços, no mesmo dia (...) e a atendente disse-me que eu não havia solicitado o



Serviço Público Estadual

Processo E-12/003.381/2013

Data 04/06/2013 Fis.: 48

Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

cancelamento do serviço de assistência técnica e que a renovação das cobranças é automática. (...) Fui informado que cancelariam o serviço, mas que não iriam fazer o ressarcimento das cobranças indevidas”.

Em 22/05/13, assim responde a CEG ao cliente: “sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação (...). Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. (...) no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: (...) verificamos que o cliente não solicitou o cancelamento do plano, mas sim o agendamento de uma das visitas a que ainda tinha direito. Esclarecemos que o Plano foi cancelado e a partir da próxima conta não haverá mais cobrança do serviço”.

No que diz respeito à solicitação da Ouvidoria da AGENERSA para que a CEG enviasse a gravação do atendimento prestado pela GNS ao cliente no dia 15/03/13, quando ele informa que solicitou o cancelamento do plano pela primeira vez, a Concessionária informa que “solicitou à empresa GNS a gravação do atendimento realizado no dia 15/03/13, porém a empresa não atendeu à nossa solicitação”¹

Em 16.06.2013 na Reunião Interna do Conselho Diretor da AGENERSA, o Processo foi distribuído a minha relatoria que, através da Assessoria deste Gabinete solicitou à CAENE que se manifestasse. Após breve relato dos fatos, a Câmara Técnica aborda os constantes casos semelhantes a este que vêm sendo tratados no âmbito desta Agência Reguladora. Ressalta as posturas díspares assumidas pela CEG, quais sejam, quando se trata em cooptar um cliente CEG para a empresa GNS, “a Concessionária opera de forma harmônica com a empresa-irmã, facilitando a operação ao máximo”. Por outro lado, caso ocorra qualquer problema por conta da falha na prestação de serviço por parte da GNS, “as irmãs se dissociam”. Ao final, a Câmara

¹ Fl. 05



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-381/2013
Data 04/06/2013 Fls.: 49
Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Técnica sugeriu “que o presente processo seja apensado ao processo E-12/020.327/2012”, por ser a relação entre a CEG e a GNS objeto desse último”².

Em manifestações datadas de 01 de agosto de 2013³, a CEG reiterou ser “a GNS uma empresa privada e independente” e informou que “de acordo com o laudo do atendimento 2-430540725 do dia 26/02/2013, verificamos que o cliente não solicitou o cancelamento do plano, mas sim o agendamento de uma das visita a que ainda tinha direito. Esclarecemos que o plano foi cancelado e a partir da próxima conta não haverá mais cobrança do serviço”. Requereu ainda que o Processo seja arquivado sem aplicação de sanção por entender que não houve descumprimento contratual de sua parte.

Em seu bem fundamentado Parecer⁴, após breve relato dos fatos objeto deste Processo, a Procuradoria da AGENERSA observa que “quando o cliente solicita algum pedido à GNS, tal situação foge à regulação e fiscalização da AGENERSA”; fez uma detida análise de seu entendimento sobre a relação entre as empresas GNS e CEG; e acrescentou “considerando que a CEG presta serviços concedidos em regime de monopólio, e que essa Concessionária, de quem se pressupõe a expertise, indica uma determinada empresa para prestação de serviços de assistência técnica, não é demais concluir a vantagem auferida pela GNS, diga-se, às custas da Concessão”. Ao final, conclui que “não encontramos quaisquer descumprimentos ao instrumento concessivo, posto que a empresa GNS não é regulada pela AGENERSA, mas há que se discutir no processo E-12/020.327/2012 toda a gama de questões oriundas do relacionamento CEG-GNS”.

Manifestando-se em Razões Finais, a Concessionária reitera seu pedido de arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção.⁵

² Fls. 13/16

³ DIJUR-E-1392/13, fls. 20/21

⁴ Fls. 23/31

⁵ Fls. 35/36



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.381 / 2013

Data 04 / 06 / 2013 Fls.: 50

Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Do exame do Histórico de Atendimento, verifica-se que em momento algum o cliente rechaça a afirmação de que contratou diretamente a prestação de serviços de assistência técnica diretamente com a empresa GNS, tampouco se recusou tratar diretamente com essa empresa as questões de cobrança e agendamento de visita.

Isso posto, e em que pese a necessidade de exame detalhado pelo CODIR dos desdobramentos regulatórios oriundos da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS, o que já vem sendo realizado no Processo E-12/020.327/2012, sob a relatoria do ilustre Conselheiro Presidente José Bismarck, filio-me ao Parecer da Procuradoria desta Agência de que, na Ocorrência objeto do presente Processo, a Concessionária CEG não incorreu em descumprimento contratual uma vez ter o cliente contratado o serviço de assistência técnica diretamente com a empresa GNS, empresa não sujeita à regulação por parte da AGENERSA. No entanto, no sentido de fornecer mais subsídios ao relator do referido processo, encaminho cópia do presente para que seja juntada aos autos.

Portanto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que no âmbito da Ocorrência 538236 não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG.
- Determinar que a SECEX encaminhe cópia do presente processo para ser juntada aos autos do Processo E-12/020.327/2012.
- Encerrar o presente Processo.

É o voto

Luigi Troisi
Conselheiro Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 199

DE 26 DE SETEMBRO DE 2013

Processo nº E-12/003.381/2013
Data 04/06/2013
Folha 5.1
Rubrica: [assinatura]

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA. SERVIÇO PRESTADO PELA GNS.
OCORRÊNCIA 538236.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no
uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório nº E-12/003.381/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

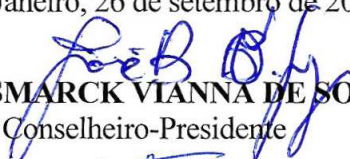
Art. 1º - Considerar que no âmbito da Ocorrência 538236 não houve descumprimento
contratual por parte da Concessionária CEG.

Art. 2º - Determinar que a SECEX encaminhe cópia do presente processo para ser juntada
aos autos do Processo E-12/020.327/2012.

Art. 3º - Encerrar o presente Processo.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro