

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Processo nº : E-12/003.453/2013
Data de autuação: 15/07/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Serviço prestado pela GNS/Cobrança indevida.
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2014

RELATÓRIO

O presente Regulatório foi aberto tendo em vista a Ocorrência 537854 registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 02/05/2013, pelo Sr. Sérgio Simões Diniz, para tratar de reclamação sobre cobranças mensais, no valor de R\$ 15,00, referentes a serviços da GNS que, segundo o cliente, não foram solicitados por ele.

Em 16/05/2013 a CEG envia resposta ao cliente, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA, esclarecendo que a GNS é uma “*empresa privada e independente*” e ressaltando que entrou em contato com a mesma apenas para fazer a intermediação. Acrescenta que “*é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS*”, e que a referida empresa “*prestou o serviço por livre escolha do cliente*”. A resposta enviada pela GNS à Concessionária e repassada ao cliente é a seguinte: “*Informamos que o Plano PAG foi solicitado pelo Senhor Sérgio e o mesmo ficou ciente do valor no momento da contratação. Esclarecemos que o cliente entrou em contato com a GNS porque precisava adequar o ambiente conforme as normas. A GNS não realizou a conversão do fogão e nem está cobrando por este serviço. Estamos realizando apenas a cobrança de R\$15,00, referente ao plano solicitado pelo cliente, que custa R\$180 00 parcelado em 12x de R\$15,00, onde são oferecidas duas assistências técnicas e uma manutenção periódica*”.

O cliente solicita orientações à Ouvidora da AGENERSA, uma vez que requereu à GNS que apresentasse prova da contratação do Plano PAG e que não obteve resposta. Acrescenta que recebeu a seguinte mensagem da CEG: “*A Companhia esclarece que a empresa GNS, embora seja uma das empresas do grupo Gás Natural Fenosa, atua de maneira independente e conforme qualquer outra empresa no mercado, prestando serviços de natureza não regulada. Desse modo,*

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

não é permitido à CEG o acesso aos bancos de dados e gravações realizadas pelo SAC da GNS. Todavia, e, seguindo à determinação da Lei do Call Center, caso o cliente necessite da gravação, poderá solicitá-la diretamente ao call center da GNS."

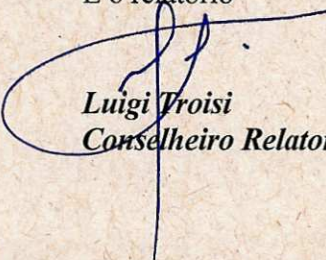
Na Reunião Interna do CODIR de 23/07/2013, o processo foi distribuído para relatoria deste Gabinete. Com vistas à instrução, encaminhei o processo à CAENE que solicitou informações à CEG. Através da DIJUR-E-1469/13, a Concessionária, como habitualmente, limitou-se a encaminhar o histórico de atendimento. Em seu parecer, a CAENE entende que *"houve o descumprimento da Normativa CODIR Nº019/2011, de 16/05/11, Capítulo I, Artigo 1º, §2º e o Capítulo II, Artigo 2º, com isso descumprindo também a Cláusula 4ª. Parágrafo 1º, item-11 do Contrato de Concessão"* uma vez que a Concessionária não prestou informações à Ouvidoria da AGENERSA nos prazos assinados.

Às folhas 23 e 24, a CEG expressa seu entendimento no sentido de *"restar clara a inexistência de responsabilidade da Concessionária CEG no evento em tela"* e pugna pelo arquivamento do processo.

A Procuradoria da AGENERSA, após breve relato dos fatos, traça detalhado exame dos autos e conclui pela incompetência desta autarquia para a análise e eventual correção da cobrança dos serviços prestados pela GNS. Sugere o apensamento do presente aos autos do Processo nº E-12/020.327/2012. Entende também o Órgão Jurídico que houve *"descumprimento da CEG no que se refere ao prazo de resposta estabelecido na Instrução Normativa CODIR nº. 019, de 16/05/2011"*.

Em Razões Finais a Concessionária reitera suas manifestações anteriores.

É o relatório


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.453/2013

Data 15/07/2013 Fls.: 44

Rubrica: m@ 10:44354787

Processo nº : E-12/003.453/2013
Data de autuação: 15/07/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Serviço prestado pela GNS/Cobrança indevida.
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2014

VOTO

O presente Regulatório foi aberto tendo em vista a Ocorrência 537854 registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 02/05/2013, pelo Sr. Sérgio Simões Diniz, cliente 3993599, para tratar de reclamação sobre cobranças mensais, no valor de R\$ 15,00, referentes a serviços da GNS que, segundo o cliente, não foram solicitados por ele.

O cliente solicita orientações à Ouvidora da AGENERSA, uma vez que requereu à GNS que apresentasse prova da contratação do Plano PAG e que não obteve resposta. Acrescenta que recebeu a seguinte mensagem da CEG: *"A Companhia esclarece que a empresa GNS, embora seja uma das empresas do grupo Gás Natural Fenosa, atua de maneira independente e conforme qualquer outra empresa no mercado, prestando serviços de natureza não regulada. Desse modo, não é permitido à CEG o acesso aos bancos de dados e gravações realizadas pelo SAC da GNS. Todavia, e, seguindo à determinação da Lei do Call Center, caso o cliente necessite da gravação, poderá solicitá-la diretamente ao call center da GNS."*

Na Reunião Interna do CODIR de 23/07/2013, o processo foi distribuído para relatoria deste Gabinete. Em seu parecer, a CAENE entende que *"houve o descumprimento da Normativa CODIR Nº019/2011, de 16/05/11, Capítulo I, Artigo 1º, §2º e o Capítulo II, Artigo 2º, com isso descumprindo também a Cláusula 4ª. Parágrafo 1º, item-11 do Contrato de Concessão"* uma vez



que a Concessionária não prestou informações à Ouvidoria da AGENERSA nos prazos assinados”.¹

Na DIJUR-E-2290/2013, a CEG entende “*restar clara a inexistência de responsabilidade da Concessionária CEG no evento em tela e pugna pelo arquivamento do processo E-12/003.453/2013 sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG*”².

Entende a Procuradoria da AGENERSA que “*o serviço oferecido pela GNS, já que subsumido a Princípio da Livre Iniciativa, passa à margem da competência deste Ente Regulatório, não lhe incumbindo, por isso, a análise da correção da cobrança rechaçada pelo reclamante*”. Traz à baila a existência do Processo nº E-12/020.327/2012 – “Execução de serviço de assistência técnica prestado pela GNS”, sob a relatoria do Conselheiro Presidente José Bismarck Vianna, instaurado para apurar a repercussão, na concessão, da parceria travada entre a CEG e GNS e sugerindo o apensamento do presente aos autos do referido processo. Entende também o Órgão Jurídico que houve “*descumprimento da CEG no que se refere ao prazo de resposta estabelecido na Instrução Normativa CODIR nº. 019, de 16/05/2011*”.

Em Razões Finais a Concessionária reitera suas manifestações anteriores.

Compulsando os autos resta claro o descumprimento da Concessionária CEG no tocante ao prazo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, estabelecido na Instrução Normativa CODIR nº 019 de 16/05/2011.

Insta salientar que o plano cuja cobrança é reclamada neste regulatório foi contratado diretamente junto à GNS, empresa privada que se encontra fora da esfera da fiscalização desta AGENERSA. Por conseguinte, quaisquer reclamações relacionadas à prestação de serviços por parte daquela empresa não podem ser analisadas por esta Agência Reguladora.

¹ Fls. 17/18

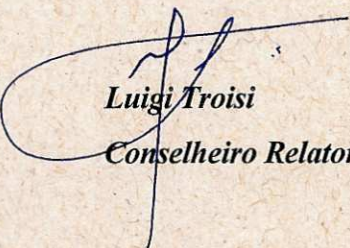
² Fls. 23/24



Tendo em vista processo específico³ para o exame detalhado dos desdobramentos regulatórios oriundos da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS e, já tendo esse Conselho-Diretor se manifestado no sentido de que os processos instaurados em razão de reclamações de usuários em face desta empresa devem ser apensados àqueles autos, orientação que se aplica ao presente caso, sugiro ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento do disposto no Capítulo I, Artigo 1º, §2º e no Capítulo II, Artigo 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019 de 16/05/2011;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- determinar o apensamento dos presentes autos ao processo regulatório nº. E-12/020.327/2012.

E o voto.


Luigi Troisi

Conselheiro Relator

³ Autuado sob o número E-12/020.327/2012, de Relatoria do Ilustre Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.453/2013

Data 15/04/2013 Fls.: 47

Rubrica: nº 10:4435478

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Conselho-Diretor

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2086
DE 26 DE MAIO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. SERVIÇO PRESTADO PELA GNS/COBRANÇA INDEVIDA.

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-12/003.453/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - . Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento do disposto no Capítulo I, Artigo 1º, §2º e no Capítulo II, Artigo 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019 de 16/05/2011;

Art. 2º - . Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

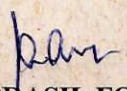
Art. 3º - . Determinar o apensamento dos presentes autos ao processo regulatório nº E-12/020.327/2012.

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

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro