



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-12/020.566/2012
Data de autuação: 20/09/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência/ cobrança indevida. Cliente 402469-1.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 367/2012, tendo em vista correspondência do cliente, Sr. Jorge Gerson Copolilo, enviada à Concessionária e a esta Agência. Relata que tem problemas de alto consumo em sua residência, localizada no bairro Tijuca no Município do Rio de Janeiro, há mais de doze anos, desde que adquiriu o imóvel. Assim, o consumo anterior já era errado.

Informa que, em 04/07/2012, foi realizada Verificação de Leitura pela Concessionária, não sendo identificadas anomalias ou vazamento em seu medidor.

Autos remetidos à CAENE que, por meio de seu Ofício 248/12 de 25 de outubro de 2012, solicitou históricos de consumo de gás e dos atendimentos, com gravações de voz, prestados ao cliente de janeiro de 2008 até a presente data.

Através da correspondência DIJUR-E-2147/2012, a Concessionária encaminhou a documentação solicitada e comunicou o envio posterior das gravações. Ressaltou que a reclamação não procede, uma vez que o consumo se mantém dentro da linha dos anos anteriores. No Histórico de Atendimentos consta:

- 22/06/2012 - solicitação de informação na Agência Tijuca: Cliente ciente de que a troca de medidor só acontece quando o mesmo está avariado. (Não há gravação).



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

- 02/07/2012 - Cliente solicitou no "Call Center" Verificação de Leitura, pois acha que seu consumo está alto.
- Carta enviada ao cliente informando agendamento da Verificação para o dia 04/07/2012 entre 8h e 18h30min.
- Nova carta enviada ao cliente relatando que *"conforme Verificação de Leitura no dia 04/07/2012, não foram identificadas anomalias ou vazamento em seu medidor o que confirma o consumo."* Ressaltou que pode-se verificar nas faturas dos anos anteriores uma semelhança ao seu consumo atual.
- 25/09/2012 - Cliente ligou para o "Call Center" para informar que não concorda com a resposta que confirma o consumo.

Já o histórico de consumo, apresentou os seguintes dados:

2012/10 - 47,00	2011/02 - 25,00	2009/06 - 59,00
2012/09 - 53,00	2011/01 - 22,00	2009/05 - 47,00
2012/08 - 47,00	2010/12 - 42,00	2009/04 - 46,00
2012/07 - 53,00	2010/11 - 56,00	2009/03 - 43,00
2012/06 - 53,00	2010/10 - 55,00	2009/02 - 38,00
2012/05 - 62,00	2010/09 - 55,00	2009/01 - 62,00
2012/04 - 36,00	2010/08 - 55,00	2008/12 - 36,00
2012/03 - 27,00	2010/07 - 59,00	2008/11 - 53,00
2012/02 - 13,00	2010/06 - 61,00	2008/10 - 61,00
2012/01 - 22,00	2010/05 - 65,00	2008/09 - 71,00
2011/12 - 36,00	2010/04 - 43,00	2008/08 - 61,00
2011/11 - 53,00	2010/03 - 43,00	2008/07 - 49,00
2011/10 - 45,00	2010/02 - 35,00	2008/06 - 44,00
2011/09 - 55,00	2010/01 - 44,00	2008/05 - 54,00
2011/08 - 58,00	2009/12 - 33,00	2008/04 - 41,00
2011/07 - 62,00	2009/11 - 41,00	2008/03 - 36,00
2011/06 - 58,00	2009/10 - 41,00	2008/02 - 37,00
2011/05 - 51,00	2009/09 - 42,00	2008/01 - 45,00
2011/04 - 45,00	2009/08 - 23,00	
2011/03 - 43,00	2009/07 - 42,00	



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

Manifestação da CAENE, à fl. 12, reconhecendo que o consumo do cliente se manteve regular ao longo de cinco anos, apresentando alguns picos e vales compatíveis com o princípio da sazonalidade. Salientou que o comportamento de consumo não indica presença de vazamento e que seria necessária uma pesquisa de detecção para eliminar dúvidas.

Na Reunião Interna realizada em 09 de outubro de 2012, os autos foram distribuídos a minha relatoria.

A Concessionária se manifestou, por meio da DIJUR-E-2272/2012, onde mencionou o parecer da Câmara Técnica que atestou o consumo regular do cliente e requereu o arquivamento do presente processo, sem aplicação de penalidade.

Parecer da Procuradoria desta Agência, às fls. 18/19, em que, após relato dos fatos, concordou com a Concessionária quanto à regularidade do consumo. Porém, destacou que o parecer da CAENE não foi completamente cumprido, uma vez que não foi realizada pesquisa de detecção de vazamento, obrigação da Concessionária. Conclui pela necessidade da verificação.

Em razões finais, alegou que irá realizar o teste de estanqueidade em consonância com os pareceres da Procuradoria desta Agência e da CAENE, e que, *"tão logo consiga contatar o cliente para tomar conhecimento de sua disponibilidade em receber a equipe técnica da CEG responsável pela verificação e, efetivamente, realizar as apurações necessárias in loco, retornará aos autos para de tudo dar ciência."*

Por meio da minha assessoria, solicitei informações acerca da realização do teste. A Concessionária encaminhou o Laudo de Exame de Medidores, que teve como resultado que a tubulação encontra-se estanque, bem como a Ordem de Serviço com descrição da vistoria: *"Ao chegar ao local, a válvula do medidor encontrava-se aberta sem lacre. Após a realização do teste de estanqueidade com o resultado ok, a mesma permaneceu como descrito acima. Acrescento que*



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

o cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação a utilização dos aparelhos e recebeu folders sobre o mesmo tema."

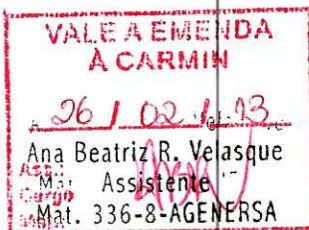
Os autos foram remetidos à CAENE que, em seu parecer à fl. 29, informou que entrou em contato com o cliente. Este se declarou insatisfeito com as providências adotadas e que deseja a substituição de seu medidor. Ao final, concluiu que não há indícios que justifiquem a substituição, exceto por uma liberalidade da Concessionária.

A Procuradoria desta Agência, às fls. 30/31, manifestou seu entendimento de que *"a Concessionária CEG comportou-se de acordo com o preconizado no Contrato de Concessão, notadamente o disposto na caput da Clausula Quarta, onde manifestamente cumpriu o serviço adequado."* Quanto à intenção do cliente de impetrar ação judicial, entende ser seu direito e que a AGENERSA forneceu parecer, visando o esclarecimento necessário das questões aqui abordadas.

Em razões finais, a Concessionária ressaltou que o Órgão Regulador constatou que não houve infração ao Contrato de Concessão, não cabendo discussão sobre eventuais danos que possam vir a ser alegados pelo cliente. Por fim, requereu o arquivamento do feito com o reconhecimento de que não houve descumprimento do Instrumento Concessivo.

É o relatório.

Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.566 / 2012

Data 20 / 09 / 2012 Fls.: 40 41

Pubrica: CP

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-12/020.566/2012
Data de autuação: 20/09/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência/ cobrança indevida. Cliente 402469-1.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2012

VOTO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 367/2012, tendo em vista correspondência do cliente, Sr. Jorge Gerson Copolilo, enviada à Concessionária e a esta Agência. Relata que tem problemas de alto consumo em sua residência, há mais de doze anos, desde que adquiriu o imóvel.

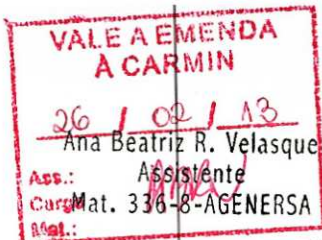
A Câmara Técnica de Energia, em suas manifestações às fls. 12 e 29, reconheceu a regularidade do consumo do cliente ao longo de cinco anos, com picos e vales compatíveis com o princípio da sazonalidade. Ressaltou que o comportamento de consumo não indica presença de vazamento e que não há, nos autos, indícios que justifiquem a substituição do medidor após a realização da pesquisa de detecção de vazamento.

A Procuradoria desta Agência, por sua vez, havia corroborado com a Câmara Técnica quanto à conformidade do consumo e, de posse do resultado do teste de estanqueidade, concluiu que a Concessionária comportou-se de acordo com o preconizado no Contrato de Concessão, onde cumpriu o serviço adequadamente.

Da análise dos autos, pude inferir que os dados apresentados, incluído o histórico de consumo fornecido, realmente refletem a regularidade do serviço. A Concessionária realizou o teste de estanqueidade não sendo encontrado vazamento, nem anomalias nas instalações internas do cliente.

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/020.566/2012

Página 1 de 2



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.566 / 2012

Data 20 / 09 / 2012 Fls.: 41 42

Assinatura: CP

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

Assim, verifico que não houve transgressão ao Instrumento Concessivo, nem à legislação em vigor, não havendo fundamentos para aplicação de penalidade à Concessionária quanto ao fato em si.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que não houve descumprimento do Contrato de Concessão e nem da legislação em vigor, no caso em tela, pela Concessionária CEG;
- Encerrar o presente processo.

É o voto.



Luigi Troisi
Conselheiro Relator

VALE A EMENDA
À CARMIN

26 / 02 / 13

Ana Beatriz R. Velasque

Ass.: Assistente

Mat. 936-8-AGENERSA

Mol.:



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.566 / 2012

Data 20 / 09 / 2012 Fls.: 42 43

Subscreva: CP

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1519
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência/ Cobrança Indevida. Cliente
402469-1**

**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-12/020.566/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Considerar que não houve descumprimento do Contrato de Concessão e nem da
legislação em vigor, no caso em tela, pela Concessionária CEG.

Art. 2º - Encerrar o processo.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

LUIGI TROISI

Conselheiro-Relator

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro