



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/020.103/2011.
Data de autuação: 28/02/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Referente à Ocorrência n.º 518189.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020-103/2011

Data 28/02/2011 Fls. 130.

Tabrio *[assinatura]*

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado tendo por justificativa CI OUID N.º 07/2011 -
- ocorrência n.º 518189, cujo teor reproduzo, em parte:

"(...)

Venho, por meio desta, solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 518189, que trata de reclamação de cliente sobre valor indevido de cobrança referente a uma recuperação de consumo.

Desde quando se mudou para o endereço em questão, e durante 27 meses (jul/08 a set/10), cliente não recebeu faturas de cobrança da CEG, embora tenha consumido gás normalmente, acreditando que estes valores estavam incluídos em sua cota condominial, já que não chegavam nem mesmo em nome do antigo morador, o que vinha ocorrendo com a AMPLA, por exemplo.

Somente em maio/10, ao receber a visita de técnicos da CEG para retirada de seu medidor, foi que compreendeu o que estava ocorrendo e soube da necessidade de apresentar documentação para solicitação de transferência de titularidade junto à Concessionária, em nome de seus esposos, para que passasse a receber as faturas normalmente.

Em setembro/10, ao receber, finalmente, sua 1ª fatura, verificou que estava sendo cobrada do valor total de R\$ 1.091,29, referente a um consumo acumulado de 219m³. A partir de então, passou a questionar esse valor e a forma como foi calculado, alegando que houve 'distorção

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.103 J 2011

Data 28/10/2011 Fls. 12/11

Assinatura

dos valores, devido à progressividade da tarifa conforme o consumo e sugerindo que o cálculo fosse feito de outra forma, dividindo o consumo total apurado pelos 27 meses em que não houve cobrança, que chegaria a um valor, em reais, muito menor que o cobrado pela CEG.

Dessa forma, se chegaria a uma média mensal de consumo (cerca de 8m³), que deveria ser multiplicada pelo valor do m³ da faixa de consumo correspondente (2ª faixa), considerando a tarifa vigente do período. É importante informar que se trata de uma residência composta por duas pessoas (um casal), que utilizam gás apenas no fogão e que, portanto, mantém um consumo estável durante todos os meses do ano.

A última resposta enviada pela CEG à Ouvidoria da AGENERSA foi de que 'o valor foi calculado com base no consumo total lido do medidor.'

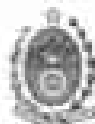
Abaixo, transcrevo os meus questionamentos e a resposta da CEG a cada um deles:

SOLICITO MAIORES ESCLARECIMENTOS COM RELAÇÃO AO CÁLCULO EFETUADO PELA CEG PARA COBRANÇA RETROATIVA DO PERÍODO EM QUE CLIENTE CONSUMIU GÁS SEM RECEBER FATURAS (JULHO/08 A SETEMBRO/10). DURANTE ESSE PERÍODO, O MEDIDOR REGISTROU O CONSUMO TOTAL DE 219m³.

1) COMO FOI EFETUADO O CÁLCULO DO VALOR TOTAL, EM REAIS, DO DÉBITO DESSA CLIENTE?

Resposta da CEG: A última leitura do medidor de consumo no cliente anterior (data da baixa de titularidade) foi de 28 e a primeira leitura do mesmo medidor para emissão de conta para a cliente reclamante foi de 249. Então, 249 - 28 = 221m³ (com o PCS o consumo caiu para 219 m³). O valor apresentado em fatura tem a base no consumo computado do medidor (219 m³ - com PCS) X tarifa vigente da data de emissão da conta de fornecimento.

2) VOCÊS UTILIZARAM O EFEITO CASCATA EM CIMA DO CONSUMO DE 219m³?



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
 AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

3) PARA O CÁLCULO, ESSE CONSUMO TOTAL NÃO DEVERIA SER DIVIDIDO PELO Nº DE MESES EM QUE NÃO HOUE EMISSÃO DE FATURAS (27 MESES), QUANDO O VALOR DO M³ (CORRESPONDENTE À 2ª FAIXA) SERIA MUITO MENOR QUE O VALOR DO M³ DA FAIXA QUE VOCÊS UTILIZARAM?

Respostas da CEG: Poderia ser realizado na maneira indicada caso houvesse faturas emitidas antes para essa cliente. O que ocorreu foi que, durante todo o período mencionado, houve a disponibilidade do fornecimento de gás para o imóvel localizado à RUA CEL MOREIRA CESAR 264/705, sem qualquer pagamento por parte da cliente beneficiada pelo consumo. O valor foi calculado com base no consumo total lido do medidor. Porém, a cliente tem a opção de parcelar o valor nas próximas faturas de fornecimento. Lembramos que não foram cobradas multas pelo atraso do pagamento do fornecimento, somente o consumo.

4) SOLICITO REAVALIAÇÃO DO CASO, UMA VEZ QUE A CLIENTE INFORMA QUE, NESSE PERÍODO, NUNCA RECEBEU QUALQUER COBRANÇA POR PARTE DA CEG, ACREDITANDO ASSIM QUE O VALOR DO GÁS ESTAVA EMBUTIDO EM SEU CONDOMÍNIO. INFORMA, AINDA, QUE A CEG SOMENTE COMEÇOU A EMITIR FATURAS PARA SUA RESIDÊNCIA DEPOIS DE PROVOCADA POR ELA, CLIENTE.

Resposta da CEG: Cliente não poderia receber fatura de fornecimento, pois a mesma não solicitou a transferência de titularidade até a primeira tentativa de retirada do medidor de consumo, em 07/05/2010. Nesse dia, após o preenchimento do cadastro em nome do Sr. Luiz Antonio Viegas da Silva, a CEG tentou realizar a transferência de titularidade, mas havia um pequeno débito relativo ao imóvel localizado à RUA MQ. de PARANA 189 / 1204, Niterói, que impossibilitou a realização do serviço. Por esse motivo, nenhuma fatura foi enviada nesse período e o cliente, inclusive,



não entrou em contato para saber o que a impedia de receber as faturas de consumo. Em 23/7/2010, a CEG tentou novamente retirar o medidor e consta a seguinte informação: "CLIENTE NÃO PERMITIU". A nova moradora somente entrou em contato com a Central de Relacionamento da CEG no dia 19/08/2010, quando solicitou a transferência da titularidade informando que era a responsável pelo imóvel desde junho/2008 (contrato de locação com vigência até agosto/2012). A partir da atualização do cadastro, as contas puderam ser emitidas mensalmente para o endereço.

5) CLIENTE TAMBÉM QUESTIONA QUE, NA FATURA QUE RECEBEU COM O CONSUMO ACUMULADO, A INFORMAÇÃO É DE QUE REFERE-SE À LEITURA DO PERÍODO DE 03/08/10 (DATA DA LEITURA ANTERIOR) A 01/09/10 (DATA DA LEITURA ATUAL). DESSA FORMA, ALEGA QUE HOUVE "DISTORÇÃO DOS VALORES, DEVIDO À PROGRESSIVIDADE DA TARIFA CONFORME O CONSUMO". INFORMA QUE TRATA-SE DE CONSUMO DE UM CASAL QUE UTILIZAVA APENAS UM FOGÃO 4 BOCAS E QUE, POR ESTE MOTIVO, NÃO HAVERIA ALTERAÇÃO CONSIDERÁVEL DE CONSUMO AO LONGO DOS MESES, MANTENDO-SE ESTE SEMPRE PRÓXIMO AO CONSUMO MÍNIMO (MÉDIA DE 8M³ MENSAIS). LEMBRO QUE, ENQUANTO ESTA OCORRÊNCIA ESTIVER EM ANÁLISE, CLIENTE NÃO PODERÁ SER CORTADA. POR FAVOR, PEÇO PROVIDENCIAR SUSPENSÃO DE SITUAÇÃO DE CORTE DESSA CLIENTE EM SEU SISTEMA.

Resposta da CEG: Esclarecemos que as leituras informadas na fatura refletem o mês de solicitação da cliente (agosto/2010) e a data da primeira leitura do medidor (setembro/2010). Esclarecemos que o consumo é real e está dentro a média informada pelo próprio cliente, pois se dividirmos 219m³ por 27 meses (de junho/2008 a setembro 2010) de consumo sem pagamento é igual a 8,1 m³. Informamos que a média acima



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Fábio

não é igual à média atual do imóvel, de 9,2m², conforme podemos observar pelo histórico abaixo: 2011/02 9,00 2011/01 6,00 2010/12 11,00 2010/11 13,00 2010/10 7,00 2010/09 219,00. Informamos que já foi emitido aviso de débito e a cliente deverá ser orientada a proceder com o pagamento/parcelamento da fatura para evitar interrupção do fornecimento de gás.

Dessa forma, continuo questionando o cálculo utilizado para cobrança do valor referente ao consumo retroativo do período de julho/08 a setembro/10, considerando ainda o dever da CEG - não cumprido - de interromper o fornecimento de gás a um endereço onde houve falta de titularidade do antigo morador.

Ao contrário, o local continuou sendo abastecido normalmente, durante 27 meses, embora não houvesse, no sistema da Companhia, o cadastro de um novo cliente."

Através da Resolução n.º 226 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 16/03/2011, o presente processo foi distribuído à relatoria do Conselheiro Sérgio Raposo.

As fls. 13/14, constam e-mails enviados pela Ouvidoria desta AGENERSA à cliente solicitando confirmação da solução do problema e informando da abertura do presente regulatório.

Em 04/04/2011, pelo Ofício CAENE n.º 069/11, a Câmara de Energia solicitou o restabelecimento imediato do fornecimento de gás à usuária Viviane Gorgati Viegas, referente à ocorrência em apreço.

Em resposta, a Concessionária ressaltou que a referida cobrança seria devida e que não havia decisão judicial determinando o restabelecimento do serviço, sugerindo, por fim, a realização de mediação com a cliente, a fim de se disponibilizar o efetivo parcelamento da fatura questionada, sendo certo que, após a formalização do acordo, o serviço poderia ser restabelecido.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

As fls. 28/32, constam novos e-mails enviados pela Ouvidoria desta AGENERSA à usuária. Todavia, a cliente informou que "o acordo proposto foi que 'esquecesse' a conta de setembro/10 e que recebesse R\$ 2.000,00 como indenização, o que não foi aceito por ela e seu advogado."

Através da Resolução n.º 249 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 09/08/2011, o presente processo foi redistribuído a minha relatoria.

Remetidos os autos à CAENE, a mesma sugeriu a realização de reunião de conciliação entre a cliente, a Ouvidoria desta AGENERSA e a Concessionária.

Posteriormente, encaminhados os autos à CAPET, esta Câmara opinou:

"Atendendo ao despacho de folhas 41, calculamos o que seriam as eventuais tarifas para o período em contenda, para firmarmos um juízo de valor acerca do eventual débito que a cliente teria para com a concessionária CEG. O quadro completo está no anexo a este despacho, contemplando duas possibilidades de volume consumido, 8 e 9 m³, pois não há fornecimento de 8,13 m³ tarifado. Os valores são R\$ 647,89 e R\$ 750,36, distantes do que a CEG apurou com a cobrança do volume total de uma única vez. Entendemos que o correto seria qualquer um destes valores.

Os demais aspectos abordados não se referem a matéria tarifária."

As fls. 43, consta tabela elaborada pela CAPET contendo as possibilidades de volume consumido pela usuária.

Em 07/05/2013, a Ouvidoria desta AGENERSA, em despacho encaminhado à Procuradoria, informou:

"Conforme solicitado, venho informar que fiz contato telefônico com a Sra. Viviane Gorgati Viegas no dia 03/05/12, quando foi informada de que, na audiência de maio de 2011, não houve conciliação, já que o juiz leigo não aceitou a proposta apresentada pela cliente e disse a ela que



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL **Tóbio**
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

não estava 'colando', e que ela poderia entrar com recurso para ver se então 'colava'.

A Sra. Viviane informou que, até hoje, essa sentença ainda não saiu oficialmente e, diante de todo o exposto, resolver ingressar com um outro processo na justiça.

Solicitei que ela respondesse ao email enviado por esta Ouvidoria no mesmo dia 03/05/12, para que todas essas informações ficassem devidamente documentadas, e ela disse que assim faria.

Não tendo recebido resposta, enviei, no dia seguinte, um outro email, insistindo que ela relatasse todo o ocorrido na referida Audiência de Conciliação, mas até hoje não tive nenhum retorno."

Instada a se pronunciar, opinou a Procuradoria:

"(-)

Avizinha-se mais uma ocorrência, que ao nosso ver requererá a aplicação da Instrução Normativa CODIR n.º 019/201/Ouvidoria.

Embora haja Processo judicial - N.º 1027279-50.2011.8.19.0002, que encontra-se em fase de juntada de petição - anexo, verifico que nada obsta a AGENERSA propor a Reunião de Conciliação, que teria força, caso tivesse êxito, de acordo extra judicial.

Na verdade, poder-se-ia esperar a decisão do processo judicial, que logicamente poria fim a questão, mas, conforme a Lei 8987/95 e a Lei 4556/05, especialmente esta, que estabelece em seu Item III, art. 3º, a estabilidade nas relações envolvendo o Poder Concedente, Concessionários, Permissionários e Usuários, no interesse de todas as partes envolvidas e ainda a própria Instrução Normativa acima citada, que desaguam na oportunidade do acordo, que em última análise redundaria em economia processual, sem mencionar ainda a independência administrativa, afeta à Agência Reguladora.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL, Gabinete
 AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Entendo ainda que, embora já tenha havido pronunciamento de uma das câmaras técnicas da AGENERSA, CAPET, necessário também colher o pronunciamento da CAENE, para a completa instrução do feito.

Registro também a troca de informações entre a cliente, a Procuradoria e a Ouvidoria, cujos e-mails estarão anexos aos autos.

Visto isso, é o presente para colher a decisão da Relatoria quanto ao acima exposto, enfatizando que há intenção das partes em resolver a questão, de acordo com o que foi registrado nas diversas manifestações acostadas aos autos."

Encaminhados os autos à CAENE, esta Câmara, em parecer fundamentado,

opinar:

"Observando os autos do processo, vale ressaltar, que em março de 2008 houve baixa de titularidade do cliente (que utilizava o gás até data acima citada) e a concessionária não retirou o medidor nem tomou nenhuma providência para impossibilitar o uso do gás natural, como por exemplo utilizar o lacre na válvula de entrada do medidor, conforme deveria ser procedimento técnico-comercial.

Desta forma, o novo cliente utilizou o serviço de fornecimento de gás canalizado, mesmo que de forma irregular, pelo lapso da própria Concessionária, o que só foi percebido no sétimo dia de maio de 2010 (2 anos após a baixa de titularidade), quando do comparecimento da CEG ao imóvel para a retirada do medidor.

Mesmo o cliente tendo consumido o gás de forma irregular, facultado pela Concessionária pelo não procedimento técnico necessário de retirada do medidor ou lacre da válvula de segurança do mesmo, no caso de baixa de titularidade, resta ao consumidor ressarcir à CEG o volume de gás consumido durante o tempo já citado, nos valores indicados pela CAPET (folhas 42 e 43).



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
 AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

7 de outubro de 2011

Em homenagem ao princípio da celeridade, propomos que seja avaliada a possibilidade da realização de uma reunião de conciliação, conforme já indicado pela Procuradoria desta AGENERSA, folhas 53. Neste ato, deverá a CEG, antecipadamente da apresentação dos valores e condições comerciais ao cliente, ter esses valores aceitos pela CAPET.

Diante do exposto a Concessionária feriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º - 'Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.' - tendo em vista que o fornecimento de gás natural ficou a disposição de qualquer um que quisesse utilizá-lo sem conhecimento da CEG.' (Grifos no original)

Através dos Ofícios AGENERSA/CODIR/JB n.º 083 e 084 de 2012, a Concessionária e a Usuária foram comunicadas da realização da reunião de conciliação

Às fls. 73/74, consta ata da reunião de conciliação, na qual segue, em parte:

"(...)

Pela CEG foi ofertada proposta de refaturamento pelo período de julho de 2008 a setembro de 2010, pela taxa mínima (valor histórico), bem como o cancelamento da fatura de setembro de 2010, a ser lançada na próxima fatura, que poderá, eventualmente, ser parcelada.

Resalta-se que a referida titularidade da conta foi trocada.

Proposta esta que não foi aceita pela usuária, tendo em vista seu esaurimento administrativo junto a Concessionária, o que está sendo tratado na esfera judicial.

Aventou-se, na reunião, a possibilidade de um futuro acordo entre as partes.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL 10º andar
 AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Sendo assim, tendo em vista o que foi dito pelas partes, não foi possível chegar a um acordo relativo ao objeto do processo em análise.

(-)

Remetidos os autos à Procuradoria, esta, em entendimento fundamentado, recomendou que fosse aguardado o trânsito em julgado da demanda judicial, ou a realização de acordo entre as partes para regular prosseguimento do presente administrativo.

Posteriormente, em novo pronunciamento, a Procuradoria desta AGENERSA opinou que "a Concessionária CEG não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, notoriamente no que está disposto no §3º da Cláusula 1ª".

E concluiu recomendando a aplicação de penalidade devido ao descumprimento contratual.

Por intermédio dos Ofícios AGENERSA/CODIR/JB n.º 026 e 027 de 2013, a Concessionária e a Usuária foram comunicadas para apresentação de razões finais.

Às fls. 116/118, pela DDUR-E-251/13, a Concessionária CEG após tecer um retrospecto do presente caso, salientou, verbis:

(-)

Insta consignar que, apesar de mostrarem-se devidas as cobranças, a CEG ofereceu proposta de composição de eventuais danos, em diversas oportunidades, inclusive em sede de Reunião de Conciliação na AGENERSA, a fim de que, mesmo não incidindo responsabilidade da Concessionária no caso, pudesse se atingir um melhor deslinde do feito.

(-)

Desta feita, em que pese o parecer da Procuradoria, às fls. 98/103, além da citada autonomia das decisões provenientes das Autarquias em Regime Especial, é inafastável o fato de que, ainda assim, as mesmas seguem abstritas ao arcabouço legal e regulatório em suas atuações.

(-)



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

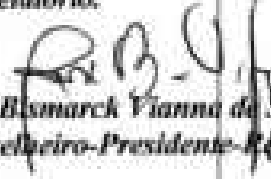
Assim, conclui-se que a Administração Pública só pode fazer o que a lei autoriza, estando engessada, na ausência de tal previsão. Seus atos têm que estar sempre pautados na legislação - que no presente caso é clara no sentido de expor como faltou em agir a parte reclamante.

Portanto, no presente caso, resta evidente que se trata de exemplo perfeito em que a ausência de amparo legal impede que a AGENERSA aplique sanções administrativas à CEG, posto que a Concessionária não incorreu em qualquer irregularidade.

Por tudo o exposto, não restando materializado nos autos qualquer descumprimento regulatório pela Concessionária, esta CEG requer o arquivamento do presente processo sem aplicação de qualquer sanção.

(-)"

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.103/2011

Data 28/02/2011 Pág. 132

Fóbrico

Processo nº.: E-12/020.103/2011.
Data de autuação: 28/02/2011.
Concessionária: CEG.
Assunto: Referente à Ocorrência n.º 518189.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência n.º 518189, que versa sobre a reclamação da cliente Sra. Viviane Gorgati Viegas, em relação ao valor indevido de cobrança a uma "recuperação de consumo".

Para melhor elucidação do caso em apreço, creio seja necessário um breve histórico dos fatos.

A usuária, durante o período de 27 meses (julho/2008 à setembro/2010), não recebeu as faturas correspondentes ao fornecimento de gás em sua residência.

Acreditando que os valores estavam sendo incluídos em sua cota condominial, não questionou o recebimento das referidas faturas já que as mesmas não eram encaminhadas em nome do antigo morador e nem da própria, eis que tal procedimento estava acontecendo com outra Concessionária.

Ocorre que, em setembro de 2010, ao receber sua primeira fatura, constatou que a mesma apresentava o valor correspondente a R\$ 1.091,29 (mil e noventa e um reais e vinte e nove centavos) referente a um consumo acumulado de 219m³.

Irresignada, questionou o valor apresentado alegando que "*houve distorção dos valores devidos à progressividade da tarifa conforme o consumo*", e por isso não efetuou o pagamento da respectiva fatura.

Conforme histórico de fls. 15/19, a Ouvidoria desta AGENERSA solicitou esclarecimentos da Concessionária e alertou quanto a impossibilidade de corte no fornecimento da usuária enquanto não estivesse solucionada a ocorrência.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Sendo notificada pela Concessionária, a cliente, em 24/03/2011, teve seu fornecimento de gás cessado, mesmo com a ocorrência em aberto e solicitações da Ouvidoria a respeito da situação.

A Concessionária, quando instada a se pronunciar, alegou que a cobrança seria devida e que o valor teria sido calculado com base no consumo total lido do medidor, e que "a cliente não poderia receber fatura de fornecimento, pois a mesma não solicitou a transferência de titularidade até a primeira tentativa de retirada do medidor de consumo, em 07/05/2010. Nesse dia, após a o preenchimento do cadastro em nome do Sr. Luiz Antonio Viegas da Silva, a CEG tentou realizar a transferência de titularidade, mas havia um pequeno débito relativo ao imóvel localizado à RUA MQ, de PARANA 189/1204, Niterói, que impossibilitou a realização do serviço. Por esse motivo, nenhuma fatura foi enviada nesse período e o cliente, inclusive, não entrou em contato para saber o que impedia de receber as faturas de consumo."

A Câmara de Política Econômica e Tarifária, ao se pronunciar, apresentou cálculo contemplando duas possibilidades de volume consumido, de 8 e 9 m³, aduzindo não haver fornecimento de 8,13 m³ tarifado.

Também salientou que os valores seriam de R\$ 647,90 (seiscentos e quarenta e sete reais e noventa centavos) e R\$ 750,36 (setecentos e cinquenta reais e trinta e seis reais), estando distantes do que a CEG apurou com a cobrança do volume total de uma única vez.

A Câmara de Energia e a Procuradoria desta AGENERSA, respectivamente, às fls. 62/98 - 103, opinaram pelo descumprimento, por parte da Concessionária, ao Instrumento Concessivo,

Em 10/07/2012, em reunião de conciliação, a Concessionária ofertou proposta de refaturamento, pelo período de julho de 2008 a setembro de 2010, pela taxa mínima (valor histórico), bem como o cancelamento da fatura de setembro de 2010, a ser lançada na próxima fatura, que poderia ser parcelada, a critério da usuária, o que foi negada pela mesma.

Pela análise dos autos, pode-se constatar que a Concessionária não atuou em harmonia com o Contrato de Concessão, eis que, mesmo após a abertura de Processo



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
 AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Regulatório no qual estava sendo apurada a cobrança, houve a cessação no fornecimento de gás da usuária em decorrência de um valor incompatível ao qual estava sendo cobrado.

Que a Delegatária possui amparo legal quando do corte no fornecimento do usuário, isso é indene de dívidas. Porém, mesmo com a abertura de processo regulatório para avaliar a presente ocorrência, a Concessionária cessou o fornecimento de gás da cliente.

O que ocorreu, nos presentes autos, foi a prestação de serviço em dissonância com os postulados regentes do contrato de concessão e, mesmo o caso sendo apreciado por este ente regulador, a Concessionária deixou de fornecer o gás à cliente.

O Instrumento Concessivo, ao dispor sobre a prestação de serviço pela Concessionária¹, estabelece que a mesma deverá obedecer aos princípios da eficácia, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

Pode-se concluir, pela leitura da ocorrência, que a Concessionária não atuou balizada pelos supracitados princípios.

Por outro lado, em que pese o descumprimento contratual da Concessionária, não posso deixar de levar em consideração a sua tentativa na resolução da presente ocorrência, conforme consta às fls. 73/74.

No tocante à Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, pelo histórico acostado às fls. 16, a Ouvidoria desta AGENERSA, em 05/01/2011, solicitou esclarecimentos à Concessionária, sendo somente respondido por esta em 22/02/2011, o que denota descumprimento da Concessionária à supracitada Instrução Normativa.

Sendo assim, presente as razões expostas, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) com base na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro c/c Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

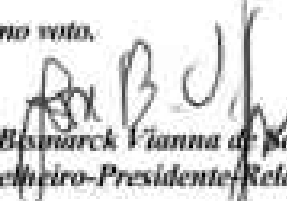
¹ Cláusula Primeira - Objeto do Contrato, Parágrafo Terceiro.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010;
- Determinar à Concessionária CEG o refaturamento das contas da usuária Sra. Viviane Gorgati Viegas, pela taxa mínima, conforme sugestão da CAPET, no valor de R\$ 647,90 (seiscentos e quarenta e sete reais e noventa centavos), podendo, a critério da usuária, ser o valor parcelado em até 36 (trinta e seis) meses;
- Determinar à Concessionária CEG o cancelamento da fatura correspondente a setembro de 2010, da usuária Sra. Viviane Gorgati Viegas.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.103/2011

Data 28/03/2011 Fls.: 135

70brie *[assinatura]*

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1550

DE 25 DE MARÇO DE 2013.

Concessionária CEG - Referente à Ocorrência n.º
518189.

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-12/020.103/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) com base na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e/c Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA n.º 014/2010.

Art. 5º - Determinar à Concessionária CEG o refaturamento das contas da usuária Sra. Viviane Gorgati Viegas, pela taxa mínima, conforme sugestão da CAPET, no valor de R\$ 647,90 (seiscentos e quarenta e sete reais e noventa centavos), podendo, a critério da usuária, ser o valor parcelado em até 36 (trinta e seis) meses.

Art. 6º - Determinar à Concessionária CEG o cancelamento da futura correspondente a setembro de 2010, da usuária Sra. Viviane Gorgati Viegas.




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

Art. 7º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/2013-103/2011

Data 28.10.2011 Fls. 136

Tórcia 