



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.519/2012
Data 29/08/12 Fls. 57
Rubrica: Ruifon

Processo nº: E-12/020.519/2012
Autuação: 29/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Vencimento em um mesmo mês - Ocorrências a Ouvidoria da AGENERSA 531833, 532027, 532038 e 532185.
Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 141/2012, de 29/08/12, que tratam das ocorrências nº. 531833, 532027, 532038 e 532185, tendo por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) Venho pedir orientações de como proceder com relação à cobrança, por parte da CEG, de duas faturas com vencimento em um mesmo mês, o que vem gerando, desde o dia 10/08/12, o registro de diversas ocorrências na Ouvidoria da AGENERSA (531833, 532027, 532038 e 532185)". Acrescenta que "(...) A justificativa apresentada pela Concessionária é de que houve a necessidade de "alteração no processo de leitura dos medidores de gás do alguns endereços", ou "mudança no lote do faturamento" para esses endereços".

Ressalta a Ouvidoria que "(...) Em SNS's enviadas às referidas ocorrências, solicitei reavaliação da solução apresentada pela CEG, argumentando que os clientes não podem ser penalizados em função de um procedimento interno de acerto da Companhia, uma vez que este procedimento - acerto de lote - gera uma fatura referente a um período de apenas 09 dias (com consumo apurado de 2m3, por exemplo), pelo qual é cobrada a tarifa mínima, que deveria se referir a um período de 30 dias".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 10/09/2012, pela Secretária-Executiva à OUVIDORIA, solicitando posterior remessa à CAENE para o mesmo procedimento.

Às fls. 14/19, a Ouvidora desta Agência despacha os autos à CAENE, informando que anexou e-mails enviados aos clientes, informando da abertura do presente processo.

Expedido Ofício CAENE nº 228/12, de 17/09/12, à Concessionária, solicitando informações em relação às ocorrências 531833, 532027, 532038, 532185, abertas em nossa Ouvidoria.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 322, de 13/09/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.519/2012
Data 29/08/12 Fls.: 58
Rubrica: *Rubrica*

Em 20/09/12, a Concessionária protocoliza no processo a correspondência DIJUR-E-1858/2012, em resposta ao ofício CAENE nº. 228/12, juntando as respostas apresentadas aos clientes a respeito das ocorrências.

Às fls.33/36, foi acostada CI OUVID nº 157/2012 e 161/2012, na qual a Ouvidoria informa que de acordo com o setor responsável da CEG, em relação à ocorrência 532038, a fatura do mês 8/12 foi anulada e a ocorrência 531833, o valor pago na fatura do mês 8/12 (R\$25,88), será devolvido na conta referente ao mês 10/12.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 29/11/12, pela CAENE à Ouvidoria, para pronunciamento sobre a ocorrência nº 532185.

Despacho da Ouvidoria, em 03/12/12, esclarecendo que "(...) com relação à ocorrência nº 532185, embora a CEG, (...) tenha informado que não houve envio da mesma à Concessionária, por parte desta Ouvidoria, recebi em 30/08/2012, a resposta da CEG que foi encaminhada por email ao cliente reclamante. Além disso, também recebi do cliente a confirmação de que sua solicitação foi atendida".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelos clientes e nas respostas da Concessionária, constante nos históricos de atendimento, conclui que em todas as ocorrências a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 157/12 em 06/12/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 49/50, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-2459/12, de 17/12/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 157/12, informando que "(...) Cuida-se de processo instaurado em função da CI OUVID nº. 141/2012, datada de 29/08/2012, onde a Ouvidora da AGENERSA solicita esclarecimentos à SECEX sobre como proceder relativamente à cobrança, por parte da CEG, de duas faturas com vencimento em um mesmo mês, o que teria gerado o registro das ocorrências 531833, 532027, 532038 e 532185".

Acrescenta a Concessionária que "(...) Instada a se manifestar por intermédio do Ofício CAENE nº. 228/12, de 17/09/2012, a CEG apresentou a correspondência DIJUR-E-1858/12, de 20/09/2012 informando que tais situações decorreram da implantação do novo sistema de captação de dados nos medidores de consumo de gás, objetivando a melhora dos serviços da Companhia e, ainda, que havia creditado valores eventualmente cobrados a mais para todos os usuários referentes às ocorrências em questão" e "(...) Em função disso, às fls. 43 dos autos, a CAENE elaborou seu parecer opinando que teria ocorrido, por parte da CEG, o descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão".

Esclarece a CEG que "(...) Tal procedimento foi adotado pela Concessionária, justamente, em observância à Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, que prevê que "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".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Ressalta a Concessionária que "(...) tão logo a CEG foi comunicada acerca do exposto, adotou as providências cabíveis para sanar eventuais prejuízos aos clientes, providenciando o crédito em conta dos valores cobrados a mais dos clientes" e que "(...) conforme consta dos autos, os clientes afirmaram que os objetos de suas reclamações foram devidamente solucionados, não tendo sido identificado prejuízo aos mesmos".

Por fim, conclui a Concessionária, "(...) que todas as providências inerentes ao tema em voga foram adotadas pela CEG, não restando mais nenhum questionamento a respeito, o que demanda o arquivamento do presente processo, sem a aplicação de qualquer penalidade, uma vez que não foi identificado o descumprimento do Instrumento Concessivo pela delegatária".

Em 20/12/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

As fls.52, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) Tratam os autos (...) de ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, (...) de cobranças de duas faturas em um mesmo mês com relação aos clientes nomeados às fls. 03, 05, 06 e 08. (...) Isso posto, após análise do que está contido no administrativo, entendemos que a CAENE tem razão em seu Parecer de fls. 41/43, quando se posiciona pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em razão do descumprimento notoriamente comprovado nos autos, da Cláusula 1ª, § 3º do Contrato de Concessão".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 07/01/13, para que aquela serventia contatasse os clientes para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante das reclamações e se os mesmos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Concessionária.

As fls. 53, a Ouvidoria desta Agência despachou nos autos, registrando que em contato com os clientes, confirmou que:

"(...) -Ocorrências 532038 e 532027 "(...) CEG restituiu o valor cobrado indevidamente".

-Ocorrência 531833 "(...) cliente não soube informar, mas retirei a 2º via de sua fatura (ref.Outubro/2012) e verifiquei que o valor cobrado indevidamente foi devolvido. Liguei novamente para a cliente e informei isso".

-Ocorrência 532185 "(...) Às fls. 17,18 e 19 do presente, podemos verificar, nos emails trocados com o cliente, que ele desconsiderou a fatura com a cobrança indevida, seguindo orientações da CEG e da AGENERSA".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 29/13 em 01/03/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

As fls. 55/56, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-375/13, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 29/13 de 01/03/13, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório e requer o arquivamento sem aplicação de qualquer sanção.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.519/2012
Data 29/08/12 Fis.: 60
Rubrica: *Quilbon*

Processo nº: E-12/020.519/2012
Autuação: 29/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Vencimento em um mesmo mês - Ocorrências a Ouvidoria da AGENERSA 531833, 532027, 532038 e 532185.
Sessão Regulatória: 25 de junho de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado tendo em vista as ocorrências nº. 531833, 532027, 532038 e 532185 e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

As reclamações efetuadas nas ocorrências em epígrafe se devem em razão do recebimento de duas faturas de consumo, distintas, com vencimento para o mesmo mês.

Conforme justificativa da Concessionária, tais situações decorreram da implantação do novo sistema de captação de dados nos medidores de consumo de gás, objetivando a melhora dos serviços da Companhia e, ainda, que havia creditado valores eventualmente cobrados a mais para todos os usuários referentes às ocorrências em questão. Ressalta também que tal procedimento foi adotado em observância à Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão e, quando comunicada adotou todas as providências para sanar eventuais prejuízos aos clientes.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelos clientes e nas respostas da Concessionária, constante nos históricos de atendimento, conclui que, em todas as ocorrências, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão¹ e, da mesma forma, assim entendeu a Procuradoria

Instada a se manifestar quanto às eventuais pendências resultantes das reclamações, a Ouvidoria confirmou nos autos a solução de todas as ocorrências por parte da Concessionária, adotando a mesma a restituição ou desconsiderando os valores cobrados aos clientes.

Corroboro com os posicionamentos dos órgãos técnicos desta Agência, no sentido de a Concessionária ter descumprido dispositivos contratuais.

¹ CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

(...)

§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.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA.

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.519/2012
Data 29/08/12 Fls.: 61
Rubrica: *Rufon*

Ademais, a Concessionária deixou de observar a Deliberação AGENERSA 564², de 29/04/10, que determina a comunicação dos usuários e à AGENERSA, com mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre toda e qualquer alteração de procedimento referente à leitura e emissão de faturas mensais de consumo.

Entendo que, apesar de haver culpabilidade da Delegatária nos presentes autos, a sua conduta diligente amenizou os efeitos indesejáveis de tal procedimento, por isso, entendo que a penalidade de advertência reúna fundamentos para sua aplicação.

Pelos motivos acima elencados e, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18³, I⁴, da Instrução Normativa nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo relacionados às ocorrências nº. 531833, 532027, 532038 e 532185.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

III - Determinar à SECEX, a abertura de processo específico para que a CAENE e a CADET verifiquem a possível existência de outros casos similares.

É o voto.

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.564 DE 29 DE ABRIL DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG. RECLAMAÇÃO DE CLIENTES – 2 FATURAS NO MESMO MÊS.

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-12/020.141/2008, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. – Determinar que a Concessionária comunique aos usuários e à AGENERSA, com mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre toda e qualquer alteração de procedimento referente à leitura e emissão de faturas mensais de consumo.

Art. 2º. - Declarar o encerramento da instância administrativa.

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

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO

Conselheiro Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira-Revisora

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro-Relator

SÉRGIO BURROWES RAPOSO

Conselheiro

³ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁴ I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1677
DE 25 DE JUNHO DE 2013.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - VENCIMENTO EM UM
MESMO MÊS - OCORRÊNCIAS A OUVIDORIA DA
AGENERSA 531833, 532027, 532038 E 532185.**

**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-12/020.519/2012, por maioria,

DELIBERA:

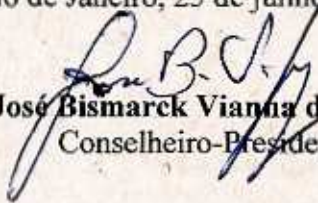
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência com base na Cláusula
Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº.
001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo relacionados às ocorrências nº
531833, 532027, 532038 e 532185.

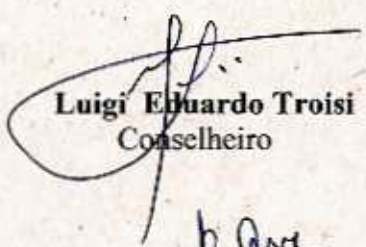
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a
lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001/2007.

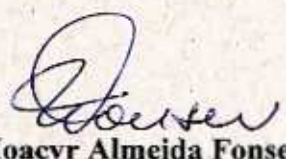
Art.3º - Determinar à SECEX a abertura de processo específico para que a CAENE e a
CAPET verifiquem a possível existência de outros casos similares.

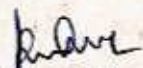
Art.4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2013.


José Bismarck Viana de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
(voto vencido artigo 1º.)


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro