



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/735/2013
Data:	16/12/2013, Fls. 92
Rubrica:	[Assinatura]

Processo nº: E-12/003/735/2013

Data de Autuação: 16/12/2013

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 542030.

Sessão Regulatória: 24 de maio de 2016.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado através do REQ. AGENERSA/SECEX Nº. 501¹ de 12/12/2013 em virtude da CI AGENERSA/OUVID Nº. 177/2013², encaminhada com objetivo de apurar ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA pelo Sr. Marcus Antonio Brito sob o nº. 542030 em face da Concessionária CEG.

Na referida CI, a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita: *"(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 542030, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 23/10/2013 para tratar de reclamação (...) sobre o valor de suas faturas."*

Às fls. 05, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID Nº 177/2013) foi acostado o histórico do atendimento que consta no sistema de nossa Ouvidoria.

Através do OFICIO AGENERSA/SECEX Nº 05³ de 06/01/2014, foi informado à Concessionária a autuação do presente processo.

Para instrução do presente regulatório, os autos foram encaminhados novamente a Ouvidoria, no dia 16/01/2014, para ciência, anotação e prosseguimento da instrução.

A Ouvidoria da AGENERSA, encaminha⁴ os autos à CAENE com os três emails respondidos pela CEG⁵, com as seguintes informações: No primeiro email de 06/11/2013, *"agendamos para amanhã, 7/11, no turno da tarde, a visita de exame de medidor, tubulação e pontos de consumo. Salientamos que*

¹ Fls. 03.

² Fls. 04.

³ Fls. 07.

⁴ Fls. 08, de 04/04/2014.

⁵ Fls. 09 e 10, de 06/11/2013, 12/12/2013 e 09/01/2014.



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: 12/003/735, 2013
Data: 12/12/2013
Folha: 93
Rubrica: [assinatura]

após o exame o medidor será substituído e encaminhado para o laboratório para análise." No segundo email de 12/12/2013, de acordo com a visita do dia 07/11, foram identificados os seguintes dados: "- Ramificação sem escapamento; - Sem escapamentos em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão Fischer 4 queimadores + forno e Aquecedor komeco de 11 litros; - Reside 1 pessoa; Ressaltamos que nessa mesma data realizamos a substituição do medidor e o aparelho seguiu para o laboratório para análise. (...) o medidor encontra-se em não conformidade com a Portaria 031 do INMETRO apresentado erro de medição desfavorável ao cliente. Esclarecemos que a companhia aguardará a emissão da conta 1/14 (novo medidor) para verificar se houve alteração no consumo do imóvel." E no terceiro email de 09/01/2014, "Informamos sobre a fatura do mês 01/13, será emitida na segunda 13/01."

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 408/2014⁶ de 16/01/2014, o feito foi distribuído a minha relatoria

A CAENE⁷ solicita à Concessionária pronunciamento em até três dias úteis sobre a ocorrência em questão.

Em resposta, a Concessionária⁸ apresentou, registros da ocorrência em análise (com informações já enviadas), Relatório de Ensaio do Medidor⁹, Exame de Medidores¹⁰, e Ordem de Serviço¹¹.

Em seu parecer, a CAENE¹², após resumo dos fatos, concluiu que: "*Diante do acima exposto, a Concessionária demorou 15 dias para realizar a vistoria, descumprindo o Anexo II, Parte 2, item 13-A - colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.*"

Encaminhado o presente processo para análise da Procuradoria¹³, a mesma sugere manifestação da Concessionária ao inteiro teor dos autos.

Instada a se manifestar, a Concessionária¹⁴ aduz que: "*(...) procedeu com a verificação de consumo, substituiu o medidor do imóvel, constatou a inconsistência no registro de consumo e procedeu*

⁶ Fls. 11.

⁷ Fls. 13, OFÍCIO CAENE Nº 078/14, de 02/05/2014.

⁸ Fls. 18, DIJUR-E-888/14, de 09/05/2014.

⁹ Fls. 19.

¹⁰ Fls. 20.

¹¹ Fls. 21.

¹² Fls. 24 e 25, de 15/05/2014.

¹³ Fls. 27/28.

¹⁴ Fls. 35, DIJUR-E-1016/14, de 27/05/2014.



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:	ERJ 003/735/2013
Data:	14/12/2013 fls. 94
Rubrica:	[Assinatura]

com as diligências necessárias, não restando pendente qualquer ação a ser tomada." e, conclui, pugnando pelo arquivamento do feito sem a aplicação de qualquer sanção à Concessionária.

A CAENE¹⁵, ao analisar as novas informações trazidas aos autos, esclarece que: "(...) a Concessionária não acrescenta fato relevante que possa alterar o parecer já exarado por esta CAENE, às fls. 24 e 25. Desta forma, mantemos o mesmo na íntegra."

A Procuradoria¹⁶, em seu parecer final, entende que: "Após todos os procedimentos (...) restou comprovado que a Concessionária CEG demorou 15 dias para realizar a vistoria, descumprindo pois, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A - colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, 3ª, ambos do Contrato de Concessão (...). Assim, tendo em vista o disposto nos autos, recomendamos o apenamento à Concessionária CEG (...)."

Instada a apresentar suas considerações finais¹⁷, a Concessionária¹⁸, após mencionar os pareceres da CAENE e da Procuradoria, alega que a Concessionária "(...) de forma diligente esteve no local e realizou vistoria nas instalações do cliente, procedendo por fim com a troca do medidor." e, em sua conclusão, "(...) solicita que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG ante ao evento narrado, vez que envidou os esforços pertinentes ao caso e ainda, pugna pelo arquivamento do mesmo sem qualquer apenamento (...)."

O presente processo seria julgado na Sessão Regulatória de 16/09/2014, porém, tendo em vista a sustentação oral realizada pelo Sr. Leonardo Brito, representante da Ouvidoria da CEG, o auto seguiu para a CAENE¹⁹ para que a mesma verificasse junto à Concessionária a comprovação das informações alegadas e que não constam nos autos.

Em resposta, a CEG²⁰ encaminhou as informações alegadas pelo seu representante e que não constavam no processo, que são: Histórico de Contatos²¹, com início em 08/09 à 07/11/2013, incluindo as médias anuais de consumo e os consumos individualizados por ano desde a entrada no imóvel; Ordens de Serviço, de 24/10/2013²², de 30/09/2013²³, de 17/09/2013²⁴, 05/11/2013²⁵ e 07/11/2013²⁶; Exame de

¹⁵ Fl. 37, de 05/06/2014.

¹⁶ Fls. 39 e 40, de 10/06/2014.

¹⁷ Fls. 41, Ofício AGENERSA/SS nº 81/14, de 18/07/2014.

¹⁸ Fls. 42 e 42, DIJUR-E-1347/2014, 25/07/2014.

¹⁹ Fls. 45, de 17/09/2014.

²⁰ Fls. 47, email de 23/09/2014.

²¹ Fls. 48 e 49.

²² Fls. 50.



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	ER/003/735/2013
Data	16.12.2013
Rubrica	[Assinatura]

Medidores, de 30/09/2013²⁷; Verificação de Leitura, de 24/10/2013²⁸ e 17/09/2013²⁹; Notificação de Ausência, de 05/11/2013³⁰; e Ata de Substituição, Instalação e Retirada de Medidor, de 07/11/2013³¹.

Em seu parecer, a CAENE³², informou que as informações passadas pela Concessionária, não acrescentou fato relevante que pudesse alterar os pareceres já exarados, às fls. 24, 25 e 37.

A fim de garantir os princípios da segurança jurídica e da proporcionalidade, a Procuradoria³³ verificou que se faz necessário constar precisamente a informação referente à data da solicitação do usuário para a aferição do medidor de sua residência, e sugeriu a remessa dos autos à Ouvidoria.

Após consulta ao usuário, a Ouvidoria³⁴ informou que a primeira solicitação feita junto à CEG de aferição do medidor, foi em 08/09/2013. O usuário informou que o problema foi resolvido, mas que continua aguardando o ressarcimento das faturas pagas com valores elevados/indevidos.

Em parecer, a CAENE³⁵ corrobora com a data informada pela Ouvidoria.

Com relação ao ressarcimento das faturas pagas com valores elevados/indevidos, a CAENE³⁶ informou que em contato com o usuário em 07/04/2015, o mesmo confirmou que está recebendo as faturas com os valores devidos, bem inferiores aos anteriormente recebidos.

Em nova manifestação, a Procuradoria³⁷ após breve relato dos fatos, conclui pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista o descumprimento da Cláusula Primeira, § 3º, e Anexo II, Parte 2, item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores.

²³ Fls. 52.

²⁴ Fls. 54.

²⁵ Fls. 57.

²⁶ Fls. 58.

²⁷ Fls. 53.

²⁸ Fls. 51.

²⁹ Fls. 55.

³⁰ Fls. 56.

³¹ Fls. 60.

³² Fls. 61, de 15/01/2015.

³³ Fls. 64 e 65, de 30/01/2015.

³⁴ Fls. 67, de 25/02/2015.

³⁵ Fls. 72, de 30/03/2015.

³⁶ Fls. 75, de 20/04/2015.

³⁷ Fls. 76 à 79, de 22/04/2015.

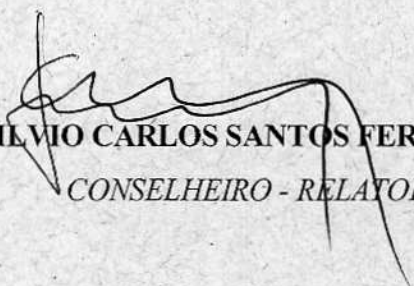


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/735,2013
Data	16/12/2013
Rubrica	96

Instada a se manifestar em razões finais³⁸, a Concessionária³⁹ pugna pelo arquivamento do feito, sem aplicação de qualquer penalidade.

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

³⁸ Fls. 80, Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 62/15, de 07/05/2015.

³⁹ Fls. 75, DIUR-E-663/15, de 15/05/2015.



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	E-12/003/735/2013
Data	16/12/2013
Rubrica	[Assinatura]

Processo nº:	E-12/003/735/2013
Data de Autuação:	16/12/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência 542030.
Sessão Regulatória:	24 de maio de 2016.

VOTO

O presente processo tem por objetivo a análise da ocorrência nº 542030 que versa sobre recebimento de fatura de consumo de gás pelo usuário em valores que este julga acima do consumo do imóvel.

De acordo com a Ouvidoria¹, a ocorrência apurada no presente processo teve início com a reclamação do cliente em 23/10/2013, através da qual o usuário relata já ter feito todos os procedimentos recomendados pela Ceg com relação às técnicas para verificação no medidor, e que deseja uma aferição em seu aparelho e sua substituição, pois entende que não tem o consumo que é cobrado pela Ceg, tendo em vista que não cozinha todos os dias, momento em que solicita providências urgentes.

Em 04/04/2014, a Ouvidoria desta AGENERSA encaminha² os autos à CAENE com os 03 emails recebidos da Ouvidoria da CEG, oportunidades que a Delegatária informa sobre a data de agendamento da visita, marcada para o dia 07/11/2013 (1º email), os dados identificados na vistoria, inclusive, o relato de substituição do medidor, cujo laudo demonstra que o mesmo encontrava-se em desconformidade com a portaria 031 do INMETRO, informando, ainda, que na próxima fatura será verificado se houve alteração no consumo do imóvel (2º email). E, no último e 3º email, é comunicado a esta Agência sobre a data de emissão da fatura com o novo medidor.

Por meio do OFÍCIO CAENE Nº. 078/14³ de 02/05/2014 a Câmara Técnica de Energia solicita à Concessionária pronunciamento com relação a ocorrência em questão no prazo máximo de 03 dias úteis, o qual é respondido através da DIJUR-E-888/14 de 09/05/2014, por meio da qual é apresentado o registro

¹ Fls. 04.

² Fls. 08.

³ Fls. 13.



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	E12/003/735 2013
Data	16/12/2013 98
Rubrica	[assinatura] DU3265202

da ocorrência em análise (com informações já enviadas), relatório de ensaio do medidor, fls. 19, exame de medidores, fls. 20 e ordem de serviço, fls. 21.

Após parecer lavrado pela CAENE, foi oportunizado à Concessionária CEG a se manifestar nos presentes autos quanto às considerações apresentadas pelo órgão técnico desta Agência. Em resposta, a Concessionária se atem a explicar que: "procedeu com a verificação de consumo, substituiu o medidor do imóvel, constatou a inconsistência no registro de consumo e procedeu com as diligências necessárias, não restando pendente qualquer ação a ser tomada."

Em suma, tanto a Câmara Técnica de Energia⁴ quanto a Procuradoria⁵, em seus pareceres, consideraram que, no caso ora em análise, houve o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A - colocação/retirada/substituição de medidores bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Instada a apresentar suas razões finais⁶, a Concessionária, após mencionar os pareceres da CAENE e da Procuradoria, alega que a Concessionária "(...) de forma diligente esteve no local e realizou vistoria nas instalações do cliente, procedendo por fim com a troca do medidor (...)" e, em sua conclusão, "(...) solicita que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG ante ao evento narrado, vez que envidou os esforços pertinentes ao caso e ainda, pugna pelo arquivamento do mesmo sem qualquer apenamento (...)"

Por ocasião da Sessão Regulatória do dia 16/09/2014, os autos foram retirados de pauta ante a sustentação oral promovida por um representante da Concessionária.

Por conseguinte, os autos foram encaminhados à CAENE para verificação junto à Concessionária sobre a comprovação das informações por ela alegadas naquela oportunidade.

Após, a CAENE, através de email, solicita à Delegatária, a comprovação das informações alegadas pelo representante da Ouvidoria da CEG e que ainda não constam nos autos. Em atendimento, a Concessionária traz o Histórico de Contatos⁷ (com início em 08/09/2013 até 07/11/2013), incluindo as médias anuais de consumo e os consumos individualizados por ano desde a entrada no imóvel, Ordens de

⁴ Fls. 24/25, fls. 37, fls. 61, fls. 72 e fls. 75.

⁵ Fls. 27/28, fls. 39/40 e fls. 76/79.

⁶ DUUR-E-1347/2014, às fls. 42/43.

⁷ Fls. 48/49.



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

SEP	ESTADUAL
Proce.	E-12/003/735/2013
Data	12/12/2013
Rubrica	199 IDU 3268200

Serviço⁸ (de 24/10/2013, 30/09/2013, 17/09/2013, 05/11/2013, 07/11/2013), Exame de Medidores⁹ de 30/09/2013, Verificação de Leitura¹⁰ (de 24/10/2013 e de 17/09/2013), Notificação de Ausência¹¹ (de 05/11/2013), Ata de Substituição, Instalação e Retirada de Medidor¹² (de 07/11/2013).

A Procuradoria, em nova manifestação, verifica a necessidade de se obter, junto à Concessionária, a informação referente à data da solicitação do usuário para aferição do medidor de sua residência, razão pela qual sugere a remessa dos autos à Ouvidoria, que após contato telefônico com o cliente (em 25/02/2015) foi informada de que sua primeira solicitação ocorreu no dia 08/09/2013, protocolo 2565614271, cuja data condiz com a informada pela CEG, às fls. 48, momento em que é informada também de que o problema foi resolvido, mas que o usuário continua aguardando o ressarcimento das faturas pagas com valores elevados/indevidos.

Em função disso, foi solicitado à CAENE, que averiguasse se ainda há alguma pendência de valores com relação às faturas pagas pelo usuário.

Assim, a CAENE procedeu na realização de um novo contato telefônico com o cliente (em 07/04/2015), desta vez, a CAENE foi informada que o usuário está recebendo as faturas com os valores devidos, não ocorrendo mais a cobrança de valores elevados/indevidos. Inclusive, segundo o cliente, as faturas estão vindo com valores bem inferiores aos anteriormente recebidos.

Por fim, a CAENE e a Procuradoria entendem que a Concessionária não apresentou fato relevante que possa alterar os pareceres já exarados no presente, razão pela qual consideram que houve responsabilidade da Concessionária CEG no caso em tela, e consequente, descumprimento Contratual.

Da análise dos autos, pude verificar, inclusive com o exame do medidor¹³, que razão cabe ao cliente haja vista a substituição do medidor feita no dia da vistoria e o laudo emitido pelo laboratório da CEG, documento que atesta que o aparelho estava em desconformidade com a Portaria 031 do INMETRO.

⁸ Fls. 50, 52, 54, 57 e 58.

⁹ Fls. 53.

¹⁰ Fls. 51/55.

¹¹ Fls. 56.

¹² Fls. 60.

¹³ Fls. 20.



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	ER/003/735/2013
Data	16/12/2013
Rubrica	100

Na realidade, embora a Delegatária tenha executado o serviço, o fez não cumprindo o prazo estabelecido no Contrato de Concessão.

Isso porque, observo, de acordo com toda documentação acostada aos autos que, após todos os procedimentos, restou evidente que a Concessionária CEG demorou 15 dias para realizar a vistoria, vez que a reclamação foi registrada na Ouvidoria desta AGENERSA no dia 23/10/2013 (e encaminhada à CEG no mesmo dia) e a visita só foi agendada para o dia 07/11/2013, o que demonstra flagrante descumprimento do disposto no Anexo II, parte 2, 13-A, que prevê prazo de 24 horas para a realização deste serviço, bem como violação à Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, ambos do Contrato Concessivo.

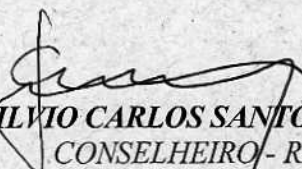
Ademais, no que tange às informações fornecidas pela Delegatária, estas não exclui, em razão da incidência do Princípio da Legalidade, a penalização da Delegatária, porque já configurados os descumprimentos acima indicados.

Assim, pelos motivos acima elencados e atento a todas as informações e posicionamento de nossos Órgãos Técnicos, as quais me filio, resta configurada a transgressão contratual, e imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG, razão pela qual, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo) por cento do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, Incisos II e IV do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É como voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
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

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/735/2013
Data:	16/12/2013 Fls. 101
Rubrica:	[assinatura] 1143265200

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2911

, DE 24 DE MAIO DE 2016.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/
FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.
OCORRÊNCIA 542030.**

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-12/003/735/2013, por unanimidade,

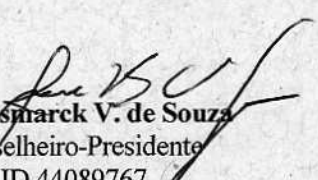
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, Incisos II e IV do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

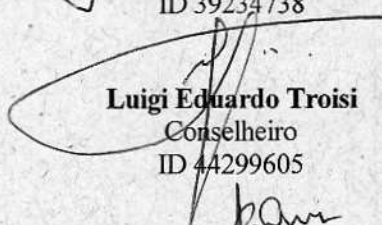
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

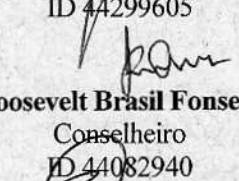
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

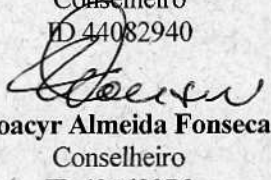
Rio de Janeiro, 24 de Maio de 2016.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076