



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-12/020.682/2012  
Data de autuação: 07/11/2012  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Cobrança indevida.  
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto através da requisição SECEX nº 458/2012, tendo em vista a Ocorrência aberta, em 31/10/2012, para tratar da reclamação do Sr. Alexandre Serra Nogueira de Paula de que, há nove anos, reside no imóvel situado no bairro Lagoa, e sempre efetuou o pagamento do valor mínimo. O cliente ressalta que, até junho de 2012, o valor de sua fatura era R\$ 25,00 (vinte e cinco reais), mas no mês seguinte (julho de 2012) a cobrança foi de R\$ 100,00 (cem reais). Após vistoria, foi constatada a existência de vazamento.

O cliente acrescenta que, no mês de setembro, recebeu notificação cobrando o valor de R\$ 1.600,00 (hum mil e seiscentos) reais retroativo de 2 (dois) anos e a fatura desse mês no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil) reais parcelado em 24 (vinte e quatro) vezes.

Em 05/11/2012, foi enviada a seguinte resposta pela Concessionária: "*de acordo com o setor responsável, o medidor antigo estava travado e as faturas eram emitidas com o consumo ZERO. Por essa razão, foi substituído em 31/05/2012. Em 02/08/2012, foi realizada uma verificação de leitura que confirmou o consumo.*" Salientamos que as faturas emitidas após a substituição do medidor refletem o consumo real do imóvel. Esclarecemos que, a carta enviada para o cliente traz a cobrança estimada pelo período que o medidor ficou travado (período: Junho/2010 a Maio/2012). Esse valor poderá ser negociado na Companhia. Ressaltamos que não localizamos no sistema da Companhia a informação de escapamento mencionada pelo cliente.



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

*Acréscimos que a fatura de 07/12 foi reenviada para o cliente com o mesmo valor e nova data de vencimento."*

Na Reunião Interna realizada em 27 de novembro de 2012, os autos foram distribuídos a minha relatoria.

A Concessionária, por meio da Correspondência DIUR-E-2389/12<sup>1</sup>, enviou cópia das faturas de consumo de gás emitidas para o cliente de Janeiro de 2009 até a presente data conforme solicitado pela Câmara Técnica de Energia.

A CAENE manifestou-se, à fl.60 dos autos, informando que, ao contrário do informado pela Concessionária, o medidor já estava travado em Janeiro de 2009 e não em junho de 2010 de acordo com as cópias dos boletos encaminhados ao cliente. *"A Concessionária deixou de faturar o valor efetivamente devido pelo cliente por, pelo menos, quatro anos pela própria inércia. Perdeu dinheiro, mas não há como enquadrá-la por má prestação de serviço. Cabe apenas verificar se a cobrança de dois anos de contas não faturadas é legal a luz do Código de Defesa do Consumidor."*

A Concessionária, por meio da DIUR-E-2501/12 às fls. 68/69 dos autos, manifesta-se apresentando o conceito do instituto da prescrição e ressalta que *"o Código Civil determina que as dívidas prescrevem em 10 anos, salvo disposições em contrário. O credor tem esse prazo para cobrar a dívida, mas, no momento em que entra com a cobrança judicial, a dívida não caduca mais, mesmo que o tempo para conclusão do processo seja maior que o da prescrição do débito. A maior parte das dívidas do dia-a-dia (...) prescrevem em 5 anos após a data do vencimento. Já as contas de serviços públicos, como água, energia e telefone, podem ser cobradas até 10 anos depois do vencimento. A prática das Concessionárias é cobrar apenas as dívidas com menos de 5 anos, mas o consumidor não fica livre do débito antes dos 10 anos."* Requereu acolhimento de

<sup>1</sup> Fls. 12 a 59



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

suas alegações por não ter incorrido em desconformidades e o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer sanção.

Parecer da Procuradoria desta Agência, às fls. 70/74, manifestando seu entendimento de que, de acordo com o RIP, é lícita a aferição do medidor, bem como cobrança retroativa estimada. Acrescenta que é fato incontroverso que o medidor estava travado, o que enseja a aferição, troca e cobrança retroativa conforme o Regulamento supracitado. Assim, não verifica descumprimento do Contrato de Concessão.

Quanto à cobrança retroativa, discorda da alegação da Concessionária de que tem dez anos para efetivar, pois contraria disposto no Código de Defesa do Consumidor. Cita decisão proferida pelo Desembargador Nagib Slaibi da 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro que fundamenta o enquadramento do caso no previsto pelo art. 206, §3º, V do Código Civil<sup>2</sup> já que tal regra é mais benéfica ao Consumidor se comparada ao art. 27 do Código Consumerista<sup>3</sup>.

Em suas manifestações após fazer breve síntese do processo, a Concessionária, às fls. 77/78, reiterou sua manifestação anterior e informou que *"corrobora com o entendimento da Procuradoria, uma vez que restou comprovado nos autos, não ter esta incorrido em desconformidades"* e espera que sejam acolhidas suas considerações. Ao final, requer o arquivamento do presente processo sem aplicação de qualquer penalidade.

Autos remetidos à Ouvidoria desta Agência que, ao contatar o cliente, obteve a informação de que o débito em questão é de R\$ 1.061,76 e que refere-se ao período de junho de 2010 a maio

<sup>2</sup> Art. 206. Prescreve:

§3º. Em três anos:

V - a pretensão de reparação civil.

<sup>3</sup> Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.



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

de 2012 (24 meses). Entretanto, o cliente esclareceu que ajuizou demanda judicial em face da CEG, onde teve seu pedido julgado procedente para que o débito seja cancelado e os valores já pagos, reembolsados.

Diante de tal informação, o processo foi remetido à Câmara Técnica de Energia que o encaminhou à Procuradoria por solicitação, a fim de que fosse revisado o parecer anteriormente apresentado. Nessa ocasião, o Órgão Jurídico, às fls. 82/86, ressaltou, *in verbis*, que "o medidor não registrou qualquer consumo durante um lapso temporal considerável (segundo a CAENE, o medidor já estava travado desde Janeiro de 2009) e o usuário se beneficiou da situação, através da utilização normal e pagando a cota mínima o que gera a presunção de ciência inequívoca da irregularidade, mas neste caso é importante destacar a hipótese de defeito no aparelho medidor cuja irregularidade não foi provocada pelo consumidor. Neta situação, observando-se as disposições supracitadas na aferição da irregularidade, esta Procuradoria entende que há a possibilidade de cobrança de valor apurado retroativamente por estimativa, mas limitada ao período de 30 dias, em razão do dever que possui a Delegatária de visitar o imóvel e medir consumo, pelo menos uma vez por mês, possibilitando-se assim o reparo ou até mesmo a troca do medidor."

A seguir, citou decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro que compartilha do mesmo entendimento. Cita, ainda, que o RIP preceitua que "os medidores dos consumidores serão lidos pela Concessionária no mínimo uma vez a cada dois meses" e que a Cláusula 8ª das Condições Gerais de Fornecimento de Gás dispõe que a CEG efetuará a leitura dos medidores mensalmente ou sempre que entender conveniente e que, no caso de impossibilidade, estimará a quantidade de gás consumido na forma da legislação em vigor.

Ao final, concluiu que a cobrança só retroagirá a 30 dias e não pelo período pretendido pela Concessionária e sugeriu a aplicação de penalidade de caráter pedagógico, por ter adotado prática contrária ao RIP e às Condições Gerais de Fornecimento.

X



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.682 / 2012

Data 07 / 11 / 2012 Fls.: 116

Subscrição: PMA/

Recebido os autos pela Câmara Técnica, esta manifestou-se pela não aplicabilidade do art. 23 do RIP ao caso em tela, pois a Concessionária dispunha de meios para efetuar as leituras mensais e o fez. Assim, não houve desrespeito ao RIP e, por se tratar de interpretação de dispositivo legal, revelou seu entendimento de que cabe uma análise profunda pela Procuradoria acerca da aplicabilidade de tal dispositivo.

A Procuradoria, à fl. 88, em atenção ao parecer da Câmara Técnica, corroborou com o fato de que não houve descumprimento do RIP, uma vez que as leituras foram feitas com a cobrança da tarifa mínima e manteve o entendimento de que a possibilidade de cobrança mínima se mantém limitada ao período de 30 dias, além do cabimento de sanção à Concessionária.

Os autos foram novamente remetidos ao Órgão Jurídico para que fornecesse informações acerca do processo judicial mencionado pelo cliente. Foi solicitado que a Ouvidoria contatasse o cliente para que esse indicasse o número o que foi feito. Trata-se do processo 0004697-08.2013.8.19.0001, que já se encontra arquivado.

Através de minha assessoria, enviei ofício à Concessionária solicitando cópia do processo judicial. A CEG, através de sua Correspondência DIUR-E-1295/13 às fls. 102/104, encaminhou apenas cópia da audiência de conciliação realizada em que a ré se comprometeu a pagar a quantia de R\$ 310,00 (trezentos e dez reais) ao cliente, cancelar a Assistência Técnica de Gás e o ressarcimento da média entre os meses de junho/2010 e maio/2012.

A Procuradoria desta Agência, à fl.105, ratificou seu entendimento pela aplicação de penalidade à CEG.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.682/2012

Data 07 / 11 / 2012 Pág.: 117

NGM

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

---

Em razões finais, a Concessionária reiterou os seus argumentos constantes dos autos.

É o relatório.

  
Luigi Troisi  
Conselheiro Relator



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-12/020.682/2012  
Data de autuação: 07/11/2012  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Cobrança indevida.  
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2013

VOTO

O presente processo foi autuado, tendo em vista Ocorrência aberta, em 31/10/2012, para tratar da reclamação do Sr. Alexandre Serra Nogueira de Paula a respeito de aumento do valor de suas contas mensais. A Concessionária identificou que o medidor estava travado há dois anos, razão pela qual procedeu à cobrança retroativa estimada pelo período.

Insta salientar que, caso semelhante foi avaliado por este Conselho Diretor na Sessão Regulatória realizada em 25 de junho de 2013 nos autos do processo E-12/020.456/2012 da relatoria do Conselheiro Presidente José Bismarck.

Da análise dos autos pude inferir que não é cabível a aplicação do art. 23 do RIP ao caso em exame, uma vez que a Concessionária dispunha de meios para efetuar as leituras mensais e o fez.

Ressalto que a Cláusula 9ª das Condições Gerais de Fornecimento<sup>1</sup> estabelece a possibilidade de ressarcimento da Concessionária pelo cliente em caso de fraude, falsidade ou

<sup>1</sup> **Cláusula 9ª - penalidades, Interrupção ou Suspensão do fornecimento de Gás Canalizado:** A CEG poderá aplicar penalidades, cumulativamente, bem como interromper/suspender o fornecimento, na ocorrência de qualquer uma das seguintes hipóteses: (i) Em caso de constatação de fraude, falsidade, ou manipulação indevida, por parte do cliente ou de terceiros, nos equipamentos e instalações disponibilizados pela CEG para o fornecimento de gás. O cliente será responsável pelos danos causados, devendo, ainda, ressarcir a CEG das despesas para saná-los, podendo, ainda, a CEG suspender/interromper o fornecimento de gás, sem prejuízo da cobrança dos custos com investigações, inspeções e demais despesas extrajudiciais e judiciais. Será também aplicada multa a título de ressarcimento de fornecimento de gás fornecido e não medido, a ser cobrada na conta de gás, equivalente a 30% do valor a ser cobrado a



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

manipulação indevida, por parte do cliente ou de terceiros, nos equipamentos e instalações disponibilizados para o fornecimento de gás, o que não é a hipótese tratada nos presentes autos. A Concessionária emitiu fatura regularmente, com base nas leituras efetuadas que foram devidamente pagas pelo Sr. Alexandre. Assim, peço vênia para discordar do parecer da Douta Procuradoria desta Agência no que se refere à "*presunção de ciência inequívoca da irregularidade*" por parte do cliente. Esse acreditava estar pagando pelo consumo real uma vez que, por dois anos indo até o local, a Concessionária não havia verificado nenhuma irregularidade.

Tendo em vista não ter sido constatada a responsabilidade do cliente pelo problema, tampouco verificado que o mesmo tinha ciência e se aproveitou da situação para benefício próprio, entendo que houve descumprimento da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão por parte da Delegatária.

Ressalto que o cliente informou que o débito retroativo é de R\$ 1.061,76 e referente ao período de junho de 2010 a maio de 2012 (24 meses), além de que houve demanda judicial onde foi celebrado acordo entre as partes, tendo a CEG se comprometido a pagar a quantia de R\$ 310,00 (trezentos e dez reais) ao cliente, cancelar a Assistência Técnica de Gás e o ressarcimento da média entre os meses de junho/2010 e maio/2012 conforme ata de audiência anexada ao processo à fl. 104. Assim, pude concluir que a Concessionária reconheceu sua responsabilidade no caso em tela ao se comprometer a indenizar o autor e ressarcir-lo pelos valores pagos referentes à cobrança retroativa.

Desta forma, filio-me ao parecer da Câmara Técnica no sentido de que a cobrança de valores inferiores aos devidos se deu por culpa da própria Concessionária que falhou no seu dever de fiscalizar, não podendo essa responsabilidade ser repassada ao cliente.

título de ressarcimento, o qual poderá ser calculado com base em até 24 meses anteriores a data da constatação da fraude ou violação de equipamentos.



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

Acerca da aplicação de penalidade, ainda que o parecer do Órgão Jurídico desta AGERENSA entenda que seja de caráter pedagógico *"para que episódios dessa natureza não se repitam na conduta contratual perante os usuários, devendo a Concessionária se ater às normas do serviço"*, entendo que somente após o cliente ingressar em juízo, a Concessionária efetuou o cancelamento das cobranças, razão pela qual o presente caso se difere do relatado no processo E-12/020.456/2012, uma vez que a iniciativa não partiu da Delegatária.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 9ª das Condições Gerais de Fornecimento e art. 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto.

  
Luigi Troisi  
Conselheiro Relator



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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1756**  
**DE 29 DE AGOSTO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA. 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-12/020.682/2012, por unanimidade,

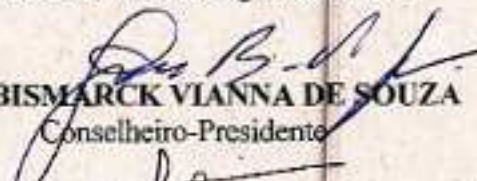
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 9ª das Condições Gerais de Fornecimento e art. 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

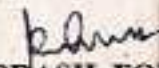
**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

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

Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2013

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro-Presidente

  
**LUIGI TROISI**  
Conselheiro-Relator

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**  
Conselheiro

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro