



Rubrica

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-12/003.315/2013
Data de autuação: 15/05/2013
Concessionária: CEG-RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias
(período entre 01 e 31/01/12).
Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo foi instaurado para examinar as ocorrências abertas na Ouvidoria da AGENERSA no período entre 01 e 31/01/12, com mais 30 dias sem resposta, no que diz respeito ao serviço prestado pela Concessionária CEG-Rio, mais especificamente das Ocorrências nº 527313 e 527832, haja vista que as demais ocorrências foram desmembradas em outros processos. O feito foi distribuído à relatoria deste Gabinete em 23/05/2013 através da Resolução CODIR nº 366/2013.

No que diz respeito à Ocorrência 527313, trata-se de reclamação feita pelo cliente Caio Rocha de Siqueira, morador do Bairro Jardim Amália em Volta Redonda, registrada em 22/12/11. Informou o cliente que tem havido erros nas leituras mensais e que, mesmo após várias reclamações durante o ano de 2011, ainda não havia recebido resposta satisfatória. Acrescentou que, no mês de Outubro a fatura veio "com acúmulo de consumo de outros meses, no valor de R\$ 92,39 (vindo no mês de novembro o valor normal) e foi orientado a não efetuar o pagamento, pois viria uma fatura com o valor correto, mas foi enviado o mesmo valor da conta anterior. Cliente teme que, por não ter pago a fatura do mês de outubro, seja cortado seu fornecimento"¹

Em 12/03/12, a Concessionária informou que "as faturas encaminhadas para o imóvel situado à Rua Thomas Antônio Gonzaga 72 foram emitidas com base em leituras reais do medidor.

¹ Histórico de atendimento fls. 05 e 06



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

Além disso, em 24/01, foi realizado exame no medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos. Nenhuma anomalia foi encontrada”.

Em manifestações², a Concessionária limitou-se a transcrever o histórico de atendimento.

Em seu Parecer, a Câmara Técnica de Energia esclareceu que, na realidade, o cliente enfrenta uma dúvida em relação à forma de cobrança. Ele acreditava poder haver uma “compensação” de valores quando o consumo fosse inferior ao consumo mínimo, como ocorre no caso da empresa Serviço Autônomo de Águas e Esgoto de Volta Redonda (SAAE). Por exemplo: “um cliente hipotético paga em um mês conta mínima de R\$ 10,00 por um consumo equivalente a 10 litros (valores meramente ilustrativos), contra um consumo real de 6 litros (leitura do medidor). Na fatura do segundo mês, a empresa SAAE compensaria o valor pago a mais pelos 4 litros efetivamente não consumidos no primeiro mês”. Ressaltou, ainda, serem casos diferentes. Já que no caso da CEG-Rio a cobrança de tarifa mínima está atrelada à manutenção do sistema de distribuição. Acrescentou que o cliente solicitou baixa de titularidade e conclui “dos dados encaminhados, não detectei qualquer não conformidade no abastecimento do cliente”.

Na DIJUR-E-1108³, em resposta à solicitação da CAENE por esclarecimentos, a CEG-Rio enviou cópia do Histórico de Atendimento e resumizou “cliente insiste que consumo cobrado não está correto, mesmo diante dos exames de medidor executados no local. Não temos mais o que explicar para ele (...) solicitou baixa em 18/04/12 por preço/consumo”.

Em parecer final⁴, a CAENE afirmou que “o cliente não recebeu os devidos esclarecimentos por parte da Concessionária”.

² Fls. 25 a 34

³ Fls. 46 a 53

⁴ Fl. 54



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

Ainda sobre a Ocorrência 527313, informou a Ouvidoria da AGENERSA⁵ que a mesma foi aberta em 22/12/11 e respondida em 12/03/12, quase 3 meses depois. SNS enviada em 12/03/12 e respondida em 20/03/12.

Quanto à Ocorrência 527832, a cliente Erika Ferreira Cassini Amaral, residente em Cabo Frio, em 16/01/12 informou à Ouvidoria que "em abril/11 recebeu duas faturas com valores diferentes para pagamento no mesmo dia. Efetuou o pagamento da primeira conta com data de vencimento em 25/04/2011 (...) Não autorizou o corte de gás. Continuaram a fazer a cobrança da conta pendente e então quitou. Informa que seu gás foi cortado⁶". Ressaltou, ainda, a cliente que não concorda com o procedimento da CEG-Rio e solicitou a esta Agência que o problema seja solucionado. Em 20/02/12, a Ouvidoria da AGENERSA informou à cliente que "o serviço de religação por pagamento foi realizado no dia 18/01 e a conta que originou o corte foi regerada, com o mesmo consumo e com data de vencimento do dia 25/03"⁷.

Em instrução a CAENE⁸ fez breve relato dos fatos e concluiu que "a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, parágrafo 3º do Contrato de Concessão".

Na DIJUR-E-1350 a Concessionária CEG-Rio não se manifestou especificamente sobre esta ocorrência.

A CAENE, em parecer de fls. 35 a 41 informou que manteve contato telefônico com a Sra. Erika em 22/10/12. Esclareceu que a conta no valor de R\$ 65,09 corresponde a março/11 (leitura realizada em 10/03/11) e a conta no valor de R\$ 136,04 corresponde a abril/11 (leitura realizada em 08/04/11), tendo portanto datas de vencimento diferentes. Acrescentou que a Sra. Erika informou que procedeu ao pagamento da conta de março na correspondente data de vencimento e da conta de abril somente em 20/12/11. Entretanto, segundo a cliente, o pagamento

⁵ Fls 42 a 44

⁶ Histórico de Atendimento fl. 08

⁷ Fl. 09

⁸ Fl. 22



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.315/2013
15/05/2013 Fls. 75

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

dessa última não foi registrado pelo sistema da Concessionária, o que teria gerado o corte de fornecimento.

Na DIJUR-E-1108⁹, em resposta à solicitação da CAENE por esclarecimentos, a CEG-Rio enviou cópia do Histórico de Atendimento e afirmou que “cliente não concorda com consumo cobrado. Não pagou a fatura e corte foi correto.”

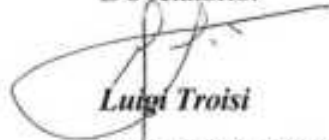
Em parecer final¹⁰, a CAENE afirmou que “para a ocorrência em questão, mantemos o parecer de folha 22, onde é apontado o descumprimento da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, do Contrato de Concessão”.

Ainda sobre a Ocorrência 527832, informa a Ouvidoria da AGENERSA¹¹ que a mesma foi aberta em 17/01/12 e respondida em 19/03/12, 2 meses depois.

A Procuradoria¹², após conciso relato dos fatos e análise dos autos, concluiu em relação à Ocorrência 527313 “da mesma forma que a CAENE, os descumprimentos da Cláusula Primeira, parágrafo 3º” do Contrato de Concessão. Quanto à Ocorrência 527832, verificou caber razão à CAENE “quando impinge à Concessionária os descumprimentos registrados em sua análise técnica”.

Em Razões Finais, a Concessionária reiterou suas manifestações.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

⁹ Fls. 46 a 53

¹⁰ Fl. 54

¹¹ Fls 42 a 44

¹² Fls. 66 e 67



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-12/003.315/2013
Data de autuação: 15/05/2013
Concessionária: CEG-RIO
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/01/12).
Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

VOTO

Tendo em vista o desmembramento das Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias concernentes ao período entre 01 e 31/01/12, foi instaurado presente Processo para examinar especificamente as Ocorrências nº 527313 e 527832. O feito foi distribuído à relatoria deste Gabinete em 23/05/2013 através da Resolução CODIR nº 366/2013.

A Ocorrência 527313, registrada em 22/12/11, trata de reclamação feita pelo cliente Caio Rocha de Siqueira, morador do Bairro Jardim Amália em Volta Redonda. Reporta o cliente a presença de erros nas leituras mensais e que, mesmo após várias reclamações durante o ano de 2011, a Concessionária ainda não havia apresentado resposta satisfatória. Aduz que, no mês de Outubro a fatura veio "com acúmulo de consumo de outros meses, no valor de R\$ 92,39 (vindo no mês de novembro o valor normal) e foi orientado a não efetuar o pagamento, pois viria uma fatura com o valor correto, mas foi enviado o mesmo valor da conta anterior. Cliente teme que, por não ter pago a fatura do mês de outubro, seja cortado seu fornecimento"¹

Em 12/03/12, a Concessionária informa que "as faturas encaminhadas para o imóvel situado à Rua Thomas Antônio Gonzaga 72 foram emitidas com base em leituras reais do medidor. Além disso, em 24/01, foi realizado exame no medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos. Nenhuma anomalia foi encontrada".

¹ Histórico de atendimento fls. 05 e 06



Grupo Público Estado
Processo nº E-12/003.315/2013
Data 15/05/2013
Rubrica: 77

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

Sendo dada a oportunidade para manifestações², a Concessionária limita-se a transcrever o histórico de atendimento.

A Câmara Técnica de Energia, em seu Parecer³, elucidou que o cliente enfrentava uma dúvida quanto à forma de cobrança. Ele acreditava existir a possibilidade de uma “compensação” de valores quando o consumo fosse inferior ao consumo mínimo, nos moldes do que ocorre no caso da empresa Serviço Autônomo de Águas e Esgoto de Volta Redonda (SAAE). Citou o seguinte exemplo: “um cliente hipotético paga em um mês conta mínima de R\$ 10,00 por um consumo equivalente a 10 litros (valores meramente ilustrativos), contra um consumo real de 6 litros (leitura do medidor). Na fatura do segundo mês, a empresa SAAE compensaria o valor pago a mais pelos 4 litros efetivamente não consumidos no primeiro mês”. Ressaltou, ainda, tratarem-se de casos diferentes, já que no que diz respeito à CEG Rio, a cobrança de tarifa mínima está atrelada à manutenção do sistema de distribuição. Acrescentou que o cliente solicitou baixa de titularidade e concluiu informando que “dos dados encaminhados, não detectei qualquer não conformidade no abastecimento do cliente”.

Em resposta à solicitação da CAENE por esclarecimentos, a CEG-Rio, através da DIJUR-E-1108⁴, encaminhou cópia do Histórico de Atendimento e sintetizou “cliente insiste que consumo cobrado não está correto, mesmo diante dos exames de medidor executados no local. (...) [o cliente] solicitou baixa em 18/04/12 por preço/consumo”.

Em parecer final⁵, a CAENE asseverou que “o cliente não recebeu os devidos esclarecimentos por parte da Concessionária. Sendo assim, podemos concluir que houve descumprimento da Cláusula 1ª, parágrafo 3º e da Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 4, ambos do Contrato de Concessão”.

² Fls. 25 a 34

³ Fls. 35 a 41

⁴ Fls. 46 a 53

⁵ Fl. 54



Simples e direto

Processo nº E-12/003.315/2013

Data 15 05 2013 78

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

Ainda a respeito da Ocorrência 527313, informou a Ouvidoria da AGENERSA⁶ que a mesma foi aberta em 22/12/11 e respondida em 12/03/12, quase 3 meses depois. SNS enviada em 12/03/12 e respondida em 20/03/12. Concluiu, portanto, por descumprimento do Art. 2º da Instrução Normativa CODIR-019/2011.

No tocante à Ocorrência 527832, em 16/01/12 a cliente Erika Ferreira Cassini Amaral, residente em Cabo Frio, comunicou que “em abril/11 recebeu duas faturas com valores diferentes para pagamento no mesmo dia. Efetuou o pagamento da primeira conta com data de vencimento em 25/04/2011 (...) Não autorizou o corte de gás. Continuaram a fazer a cobrança da conta pendente e então quitou. Informa que seu gás foi cortado⁷”. Enfatizou não estar de acordo com o procedimento da CEG-Rio e requereu que a AGENERSA solucionasse a questão. A Ouvidoria da AGENERSA, em 20/02/12, esclareceu à cliente que “o serviço de religação por pagamento foi realizado no dia 18/01 e a conta que originou o corte foi regerada, com o mesmo consumo e com data de vencimento do dia 25/03”⁸.

Em instrução a CAENE⁹ fez breve relato dos fatos e concluiu que “a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, parágrafo 3º do Contrato de Concessão”.

Na DIJUR-E-1350 a Concessionária CEG-Rio não se manifestou especificamente sobre esta ocorrência.

Em parecer de fls. 35 a 41 a CAENE, instruiu que, através de contato telefônico com a Sra. Erika em 22/10/12, esclareceu que a conta no valor de R\$ 65,09 corresponde a março/11 (leitura realizada em 10/03/11) e a conta no valor de R\$ 136,04 corresponde a abril/11 (leitura realizada em 08/04/11), tendo portanto datas de vencimento diferentes. Acrescentou que a Sra. Erika informou

⁶ Fls 42 a 44

⁷ Histórico de Atendimento fl. 08

⁸ Fl. 09

⁹ Fl. 22



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

ter procedido ao pagamento da conta de março na correspondente data de vencimento e da conta de abril somente em 20/12/11. Entretanto, segundo a cliente, o pagamento dessa última não foi registrado pelo sistema da Concessionária, o que teria gerado o corte de fornecimento.

Na DIJUR-E-1108¹⁰, em resposta à solicitação da CAENE por esclarecimentos, a CEG-Rio enviou cópia do Histórico de Atendimento e afirmou que “cliente não concorda com consumo cobrado. Não pagou a fatura e o corte foi correto.”

Em parecer final¹¹, a CAENE assevera que “para a ocorrência em questão, mantemos o parecer de folha 22, onde é apontado o descumprimento da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, do Contrato de Concessão”.

Ainda sobre a Ocorrência 527832, esclareceu a Ouvidoria da AGENERSA¹² que a mesma foi aberta em 17/01/12 e respondida em 19/03/12, 2 meses depois. Neste caso, também concluiu por descumprimento do Art. 2º da Instrução Normativa CODIR-019/2011.

A Procuradoria¹³, após conciso relato dos fatos e análise dos autos, concluiu em relação à Ocorrência 527313 “da mesma forma que a CAENE, os descumprimentos da Cláusula Primeira, parágrafo 3º” do Contrato de Concessão.

Quanto à Ocorrência 527832, o Órgão Jurídico da AGENERSA verifica caber razão à CAENE “quando impinge à Concessionária os descumprimentos registrados em sua análise técnica”.

Em Razões Finais, a Concessionária reitera suas manifestações.

¹⁰ Fls. 46 a 53

¹¹ Fl. 54

¹² Fls. 42 a 44

¹³ Fls. 66 e 67



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 vista do exposto, proponho ao Conselho Diretor:

- No que diz respeito à Ocorrência 527313, aplicar à Concessionária CEG-Rio advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, parágrafo 3º e da Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 4, ambos do Contrato de Concessão;
- Ainda quanto à Ocorrência 537313, aplicar à Concessionária CEG-Rio a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007¹⁴, bem como no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR-019/2011, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- No que diz respeito à Ocorrência 527832, aplicar à Concessionária CEG-Rio multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, parágrafo 3º e da Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 4, ambos do Contrato de Concessão;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Ainda quanto à Ocorrência 527832, aplicar à Concessionária CEG-Rio a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007¹⁵, bem como no Art. 2º da Instrução

¹⁴ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
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.

¹⁵ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
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.



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

Normativa CODIR-019/2011, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, 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 1391

DE 26 DE SETEMBRO DE 2013

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO
ENTRE 01 E 31/01/2012)**

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-12/003.315/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - No que diz respeito à Ocorrência 527313, aplicar à Concessionária CEG-Rio advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, parágrafo 3º e da Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 4, ambos do Contrato de Concessão;

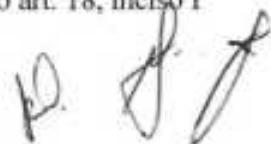
Art. 2º - Ainda quanto à Ocorrência 537313, aplicar à Concessionária CEG-Rio a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, bem como no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR-019/2011, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 4º - No que diz respeito à Ocorrência 527832, aplicar à Concessionária CEG-Rio multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, parágrafo 3º e da Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 4, ambos do Contrato de Concessão;

Art. 5º - 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. 6º - Ainda quanto à Ocorrência 527832, aplicar à Concessionária CEG-Rio a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I





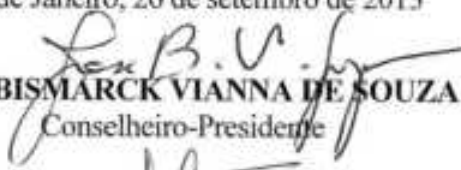
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, bem como no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR-019/2011, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

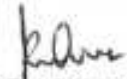
Art. 7º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 8º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro