



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-12/003.548/2013
Data de autuação: 27/08/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias.
Cobrança indevida/ Atendimento ao cliente. Ocorrência 529686.

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.548/2013
Data 27 / 08 / 2013 **Fls.:** 53
Rubrica:

Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado, tendo em vista a não apreciação da Ocorrência nº 529.686 no autos do processo regulatório E-12/020.444/2012 e que versa sobre a reclamação da Sra. Maria Angela Gomes da Costa, residente no bairro Lins de Vasconcelos.

Em 19 de abril de 2012, a cliente reclamou de aumento no valor de sua conta, uma vez que sempre pagou por 7m³ (R\$ 25,93) e, em abril, sua conta registrou 12m³ (R\$ 60,66). Ressaltou que não utiliza o gás com frequência para justificar o aumento em questão.

Em 31 de maio de 2012, a Concessionária informou que as faturas da cliente foram emitidas com base nas leituras reais do medidor. Acrescentou que, em 20/04/2012, foi realizado exame no referido aparelho, bem como nas ramificações, conexões, registros e aparelhos, tendo sido encontrado escapamento na ramificação interna e trouxe os seguintes dados: - Ramificação com escapamento; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão Dako 4 queimadores + forno; - Reside 1 pessoa; - Medidor funciona corretamente." Em seguida, trouxe o histórico de consumo do imóvel.

Na mesma data, foi enviada Solução Não Satisfatória pela Ouvidoria desta Agência, solicitando maiores informações acerca do escapamento identificado.



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 06 de julho de 2012, a Concessionária informou que o escapamento verificado na visita realizada em 20 de abril de 2012 foi entre 1 e 5L/H e trouxe o histórico de consumo do imóvel:

Período	Data	Leitura	M ³
06/2012	06/06/2012	1587 R	3
05/2012	09/05/2012	1584 R	6
04/2012	05/04/2012	1578 R	12
03/2012	07/03/2012	1566 R	7
02/2012	04/02/2012	1559 R	7
01/2012	06/01/2012	1552 R	8
12/2011	07/12/2011	1544 R	7
11/2011	07/11/2011	1537 R	6
10/2011	07/10/2011	1531 R	6
09/2011	08/09/2011	1525 R	6
08/2011	09/08/2011	1519 R	7
07/2011	07/07/2011	1512 R	7
06/2011	06/06/2011	1505 R	7
05/2011	06/05/2011	1498 R	6
04/2011	07/04/2011	1492 R	6
03/2011	03/03/2011	1486 R	4
02/2011	05/02/2011	1482 R	5
01/2011	07/01/2011	1477 R	6

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.548/2013
Data 27/08/2013 Fls.: 54
Rubrica: [assinatura]

Às fls. 18/21 encontram-se os laudos de todas as visitas realizadas no imóvel da cliente.

Parecer da CAENE, às fls. 22/24 exarado no âmbito do processo original onde a Câmara concluiu que houve descumprimento pela Concessionária no prazo de resposta a Ouvidoria da



SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

AGENERSA definido na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011, descumprindo, assim, a Cláusula Quart, §1º, Item 11.

A Procuradoria desta Agência, às fls. 25/27, também em seu parecer exarado no âmbito do processo original, corroborou com o entendimento da CAENE.

Na Reunião Interna realizada em 09 de setembro de 2013, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Os autos foram encaminhados à CAENE que solicitou à Ouvidoria a atualização das informações constantes dos autos, bem como a solução da ocorrência.

À fl. 35, consta despacho da ouvidoria informando que “a Ocorrência nº 529686 passou a ser tratada através de processo regulatório devido ao descumprimento à IN CODIR nº 19/2011. Com relação à reclamação da cliente sobre seu consumo no mês 04/2012, a CEG efetuou os testes necessários e confirmou o consumo. Na época não conseguimos contato com a cliente. Não há informação adicional desde então.”

Diante de tais informações, a CAENE manteve seu parecer anteriormente exarado.

Em suas manifestações, a Concessionária rechaçou o entendimento da Câmara, “uma vez que esta não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade ‘in casu’, haja vista que o Contrato de Concessão, em sua Cláusula Dez, inciso II, estabelece que as penalidades somente são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços.” Ao final requereu que seja considerada a sua conduta diligente e o arquivamento do presente processo, sem a aplicação de qualquer sanção.



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

A Procuradoria desta Agência, às fls. 44/46, entendeu que a Concessionária CEG não se houve de acordo com a Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, de 16 de maio de 2011, descumprindo, ainda, a Cláusula 4ª, § 1º, item -11.

Em razões finais, a Concessionária ressaltou que inexistente nos autos “ qualquer indício de prova que possa depor contra a CEG, vez que não é possível inferir que existe alguma irregularidade na variação de consumo do cliente, muito menos alguma ação ou omissão de responsabilidade da CEG que possa ter contribuído para tanto.” E requereu o arquivamento o feito.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.548/2013

Data 27 / 08 / 2013 Fls.: 56

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

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/003.548/2013 **Processo nº** E-12/003.548/2013
Data de autuação: 27/08/2013 **Data** 27/08/2013 **Fls.:** ~~54~~ 57
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias.
Cobrança indevida/ Atendimento ao cliente. Ocorrência 529686.

Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014.

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a não apreciação da Ocorrência nº 529.686 no autos do processo regulatório E-12/020.444/2012 que versa sobre a reclamação da Sra. Maria Angela Gomes da Costa, residente no bairro Lins de Vasconcelos.

Em 19 de abril de 2012, a cliente reclamou de aumento no valor de sua conta, uma vez que sempre pagou por 7m³ (R\$ 25,93) e, em abril, sua conta registrou 12m³ (R\$ 60,66). Ressaltou que não utiliza o gás com frequência para justificar o aumento em questão.

Em 31 de maio de 2012, a Concessionária informou que as faturas da cliente foram emitidas com base nas leituras reais do medidor. Acrescentou que, em 20/04/2012, foi realizado exame no referido aparelho, bem como ramificações, conexões, registros e aparelhos, tendo sido encontrado escapamento na ramificação interna e trouxe os seguintes dados: - Ramificação com escapamento; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão Dako 4 queimadores + forno; - Reside 1 pessoa; - Medidor funciona corretamente." Em seguida, trouxe o histórico de consumo do imóvel.

Na mesma data, foi enviada Solução Não Satisfatória pela Ouvidoria desta Agência, solicitando maiores informações acerca do escapamento identificado.



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 06 de julho de 2012, a Concessionária informou que o escapamento verificado na visita realizada em 20 de abril de 2012 foi entre 1 e 5L/H e trouxe o histórico de consumo do imóvel conforme a seguir:

Período	Data	Leitura	M³
06/2012	06/06/2012	1587 R	3
05/2012	09/05/2012	1584 R	6
04/2012	05/04/2012	1578 R	12
03/2012	07/03/2012	1566 R	7
02/2012	04/02/2012	1559 R	7
01/2012	06/01/2012	1552 R	8
12/2011	07/12/2011	1544 R	7
11/2011	07/11/2011	1537 R	6
10/2011	07/10/2011	1531 R	6
09/2011	08/09/2011	1525 R	6
08/2011	09/08/2011	1519 R	7
07/2011	07/07/2011	1512 R	7
06/2011	06/06/2011	1505 R	7
05/2011	06/05/2011	1498 R	6
04/2011	07/04/2011	1492 R	6
03/2011	03/03/2011	1486 R	4
02/2011	05/02/2011	1482 R	5
01/2011	07/01/2011	1477 R	6

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.548/2013
Data 24/08/2013 Fls.: 58
Rubrica:

A Ouvidoria informou nos autos que “a Ocorrência nº 529686 passou a ser tratada através de processo regulatório devido ao descumprimento à IN CODIR nº 19/2011. Com relação à reclamação da cliente sobre seu consumo no mês 04/2012, a CEG efetuou os testes necessários e



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

confirmou o consumo. Na época não conseguimos contato com a cliente. Não há informação adicional desde então.”

Em seu parecer, a CAENE¹ concluiu que só houve descumprimento pela Concessionária do prazo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA definido na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011, descumprindo, assim, a Cláusula Quart, §1º, Item 11.

A Procuradoria desta Agência² entendeu que a Concessionária CEG não se houve de acordo com a Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, de 16 de maio de 2011 o que acarreta o descumprimento da Cláusula 4ª, § 1º, item -11 do Contrato de Concessão, corroborando com a CAENE.

Ressalto que, de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais, “as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação.”

Com base no conjunto probatório constante dos autos, não identifiquei descumprimentos outros por parte da Concessionária que não o do prazo definido no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007. Por esta razão, entendo ser cabível penalidade devendo a mesma observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.548/2013

Data 27/08/2013 Fls.: 59

Rubrica:

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência em razão do descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e no art. 18, I da Instrução Normativa nº 001/2007;

¹ Fls. 22/24 e 36.

² Fls. 25/27 e 44/46



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

- 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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.548/2013

Data 27/08/2013 Fls.: 60

Rubrica: 



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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1947
DE 30 DE JANEIRO DE 2014**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.
COBRANÇA INDEVIDA/ATENDIMENTO AO CLIENTE.
OCORRÊNCIA 529686.**

**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-12/003.548/2013, por unanimidade,

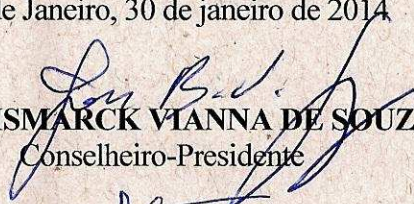
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência em razão do
descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e no art.
18, I da Instrução Normativa nº 001/2007.

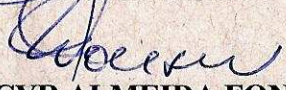
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente
Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

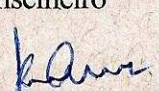
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVÍO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.548 / 2013
Data 24 / 08 / 2013 Fis.: 61
Rubrica: 