



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 nº E-12/020.407/2007
Data 25/10/07 127
Rubrica: Ruyfon ID 4345648

Processo nº.: E-12/020.407/2007
Autuação: 25/10/2007
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 79963 - Corte de Gás
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado com finalidade de avaliar a reclamação da cliente, registrada sob o nº. 79963, que teve seu gás cortado sem aviso prévio de corte, considerando a pendência na fatura de março/07.

Submetido à apreciação deste Órgão Colegiado, na Sessão Regulatória ocorrida em 30/06/10, foi editada a Deliberação AGENERSA nº 588¹, por meio da qual este Conselho-Diretor considerou que a atuação da Concessionária encontrava-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo, porém, baixou o processo em diligência.

Para o cumprimento do artigo 2º da Deliberação AGENERSA 588, de 30/06/10, a Concessionária, através dos documentos confidenciais anexados em sua correspondência juntada aos autos, demonstrou à CAENE a forma pela qual é rastreado o conteúdo das correspondências enviadas aos clientes com os respectivos avisos de recebimento.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 588

DE 30 DE JUNHO DE 2010.

Concessionária CEG –
Ocorrência 79963 - Corte de gás

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-12/020.407/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Considerar que a atuação da Concessionária CEG encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

Art.2º - Baixar o processo em diligência para que a Concessionária CEG demonstre a CAENE, em 15 (quinze) dias a forma pela qual é rastreado o conteúdo das correspondências enviadas aos clientes com os respectivos avisos de recebimento.

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

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2010.



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-12/020.407/2007
Data 25/10/07
Rubrica: Ruffon ID 4345648

Em última Deliberação, AGENERSA 827/11², publicada em 08/09/11, em síntese, essa Agência considerou cumprido o art. 2º da Deliberação AGENERSA 588/10 e determinou que a Concessionária alterasse seu procedimento de modo a permitir efetivamente a comprovação do conteúdo dos documentos enviados aos clientes quando se tratar de aviso de corte, tendo em vista que a CEG não conseguiu identificar os espelhos das correspondências enviadas com os números de A.R. do Correios.

Instada, através de e-mail da CAENE, de 27/09/11, a comprovar o cumprimento do referido artigo, a Concessionária envia à CAENE a correspondência, DIJUR-E-2102, de 19/10/11, com as seguintes informações e questionamentos:

"(...) Ocorre que embora a AGENERSA tenha determinado a alteração do procedimento, tendo em vista que entendeu ser necessário que fosse efetivamente comprovado o conteúdo dos documentos enviados aos clientes, quando se tratar de aviso de corte, não sugeriu as mudanças que deveriam ser praticadas pela Concessionária em seu procedimento".

"(...) Explica-se, não viável colocar no AR que se trata de aviso de corte, considerando que, em inúmeros casos, quem assina o aviso de recebimento não é o cliente inadimplente e sim o porteiro/zelador do prédio. Notadamente, em tais casos, esse procedimento redundaria em uma cobrança vexatória aos clientes, o que é vedado pelo artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, podendo disparar, por parte dos mesmos, demandas judiciais contra a Concessionária".

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 827

DE 30 DE AGOSTO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA CEG
Ocorrência 79963 – Corte de Gás

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-12/020.407/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprido o art. 2º da Deliberação AGENERSA nº. 588, de 30/06/10.

Art. 2º - Determinar que a Concessionária altere seu procedimento de modo a permitir efetivamente a comprovação do conteúdo dos documentos enviados aos clientes quando se tratar de aviso de corte, submetendo preliminarmente à apreciação da CAENE, no prazo de 60 (sessenta) dias, podendo, ser eventualmente prorrogado, até igual período, por motivação do Conselheiro-Relator, desde que formalmente fundamentado e submetido ao Conselho-Diretor previamente em Reunião Interna.

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

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.



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 n.º E-12/020.407/2007
Data 05/10/07 129
Rubrica: Ruifon ID 4345648

“(...) Além disso, a alternativa referente a guardar os espelhos das cópias das cartas enviadas, também não atinge a finalidade proposta por esta Agência, uma vez que se trata de modelo no qual somente são alterados os dados referentes a cada cliente e não há, no referido documento, nenhum tipo de protocolo ou assinatura comprovando que o mesmo foi recebido pelo cliente”.

Através de despacho, a Procuradoria sinaliza pelo descumprimento da Concessionária da determinação imposta na Deliberação e sugere a aplicação de penalidade, não obstante, a realização de reuniões com a Concessionária para identificar o melhor procedimento para o caso em questão.

Autos encaminhados à CAENE, no sentido realizar reunião, conforme sugestão da Procuradoria. Entretanto, aquela Câmara Técnica, através de despacho, informa não ver necessidade de realização de reunião, tendo em vista que a Concessionária não está interessada no procedimento determinado da Deliberação e sim ao ônus que acarretará com a mudança.

Remetidos os autos à CAENE determinando a realização de reunião com a Concessionária, no sentido daquela Câmara Técnica identifique e avalie, com ajuda de outro setor técnico se assim entender necessário, se o seu sistema atual é adequado e se aquela imposição pode ser descartada, considerando o conjunto de meios que a mesma dispõe no momento.

Reunião realizada em 13/03/14, na qual o gerente da CAENE fez um resumo do caso, de modo que fosse permitido esclarecimento e procedimento por parte da Concessionária para comprovar o conteúdo do documento enviado aos clientes, em se tratando de aviso de corte. Restou determinado na ata de reunião que a Concessionária enviará a Câmara Técnica de Energia um fluxograma demonstrativo do envio do aviso de corte, que pode recuperar o espelho do documento enviado ao cliente, através do número do mesmo.

da



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 n.º E-12/020.407/2007
Data 25/10/07
Rubrica: *Relator* 104345648

Através de correspondência, DIJUR-E-588/14, a CEG encaminha documento solicitado em reunião, contendo fluxograma o qual, segundo a Concessionária, comprova o cumprimento da determinação contida na última Deliberação.

Despacho da CAENE, informando que "(...) Tendo em vista que o número do Aviso de Corte está contido no espelho do documento enviado ao cliente, concluímos que foi atendido ao disposto na Ata de Reunião realizada em 13/03/14", bem como "(...) concluímos que foi cumprido o citado Artigo 2º da Deliberação AGENERSA No. 827/11, de 30/08/11".

A Procuradoria, em seu parecer de fls. 123, entende que "(...) a Concessionária CEG cumpriu o que está disposto no Artigo 2º da deliberação AGENERSA Nº. 827/11, DE 30/08/11, de acordo com a documentação acostada pela mesma, no administrativo, fls. 115/120, sugerindo em vista disso, o encerramento do feito".

Em atendimento ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 41, de 02/05/14, a Concessionária através da DIJUR-E-877/14, de 07/05/14 apresenta suas razões finais, ressaltando "(...) o harmônico entendimento da CAENE e da Procuradoria no presente caso, corroborando o entendimento da CEG de que não há qualquer tipo de culpa ou penalidade a ser aplicada no caso em epígrafe, pois houve o estrito cumprimento da deliberação supramencionada. (...) Por este motivo, a Concessionária insurge solicitando o provimento declaratório de cumprimento da obrigação prevista no Artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº 827/11 de 30/08/2011, restando claro não haver incorrido em desarmonia com o Contrato de Concessão, bem como, pede o arquivamento da presente processo e encerramento do feito".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.407/2007
Data 25/10/07 p.º 131
Rubrica: Reunfon ID 4345648

Processo n.º.: E-12/020.407/2007
Autuação: 25/10/2007
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 79963 - Corte de Gás
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2014

VOTO

Trata-se de verificar o atendimento da Deliberação AGENERSA 827/11ⁱ, publicada em 08/09/11, na qual, em síntese, esta Agência considerou cumprido o art. 2º da Deliberação AGENERSA 588/10 e determinou que a Concessionária alterasse seu procedimento de modo a permitir efetivamente a comprovação do conteúdo dos documentos enviados aos clientes quando se tratar de aviso de corte, tendo em vista que a CEG não conseguiu identificar os espelhos das correspondências enviadas com os números de A.R. do Correios.

A título de esclarecimento, cabe ressaltar que estes autos foram instaurados com a finalidade de avaliar a reclamação da cliente, registrada sob o n.º. 79963, que teve seu fornecimento de gás cortado sem aviso prévio de corte, considerando a pendência na fatura de março/07.

Na primeira apreciação, este Órgão Colegiado, através da Deliberação AGENERSA n.º 588ⁱⁱ, considerou que a atuação da Concessionária encontrava-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo, porém, baixou o processo em diligência.

Em sequência objetivando atender ao comando do art. 2º da Deliberação 827/11, a Concessionária, em sua correspondência, se insurge ao disposto naquela determinação, apresentando justificativas em relação à alteração do procedimento já existente e sinalizando que a Agência não sugeriu as mudanças que deveriam ser praticadas.



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-12/020.407/2007
Data 25/10/07 P. 132
Rubrica: Ruyon 15 4345648

Após manifestações, tanto dos órgãos técnicos desta Casa quanto da Concessionária, foi realizada reunião, visando equalizar o impasse, com participação da CEG e da CAENE, em 13/03/14. Através de esclarecimentos e ponderações, ficou acordado que a Concessionária apresentaria um fluxograma que demonstraria a forma de recuperação do conteúdo do documento enviado aos clientes, quando se tratar de aviso de corte, através do número da carta de cobrança.

Através de despacho, a Câmara Técnica de Energia, analisando a correspondência juntada aos autos pela Concessionária, em cumprimento ao acordado em reunião, concluiu pelo cumprimento do Artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº. 827/11.

A Procuradoria, na mesma linha da CAENE, se posiciona pelo cumprimento, tanto do combinado em reunião quanto à determinação imposta nos autos, pelo que sugere pelo encerramento do feito.

Pelo que vislumbrei dos autos, a Concessionária cumpriu a determinação remanescente imposta, apesar de fora do prazo, considerando que a Deliberação AGENERSA nº. 827/11 assinava o prazo de 60 (sessenta) dias, o qual, poderia ser eventualmente prorrogado.

A correspondência da CEG encaminhada aos autos, se justificando quanto ao descumprimento, não dá o condão de estender o atendimento emanado da Deliberação, bem como cabe a ela, tão somente, as alterações necessárias para o funcionamento adequado de seus procedimentos, haja vista que a mesma ressalta que a Agência não sugeriu as mudanças que deveriam ser praticadas.

Entendo que não cabe a esta Agência Reguladora a delimitação dos parâmetros a serem tratados pela Concessionária, até porque, na parte final do artigo 2º da referida Deliberação, restou claro que à Câmara Técnica de Energia, caberia, apenas, a apreciação do procedimento que seria utilizado para comprovar o conteúdo do documento enviado pela CEG, quando se tratar de aviso de corte.



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 nº E-12/020.407/2007
Data 25/10/07 Fl. 133
Rubrica: Ruyfon ID 4345648

Desta forma, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Considerar atendido o art. 2º da Deliberação AGENERSA 827, de 30/08/2011

II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18¹, I², da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido no prazo a determinação imposta na Deliberação 827/2011.

III - 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.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ 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:
(...)

² VIII. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;



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 nº E-12/020.407/2007
Data 25/10/07 Fl. 134
Rubrica: Ruffon ID 4345648

i DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 827

DE 30 DE AGOSTO DE 2011.
CONCESSIONÁRIA CEG
Ocorrência 79963 – Corte de Gás

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-12/020.407/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprido o art. 2º da Deliberação AGENERSA nº. 588, de 30/06/10.

Art. 2º - Determinar que a Concessionária altere seu procedimento de modo a permitir efetivamente a comprovação do conteúdo dos documentos enviados aos clientes quando se tratar de aviso de corte, submetendo preliminarmente à apreciação da CAENE, no prazo de 60 (sessenta) dias, podendo, ser eventualmente prorrogado, até igual período, por motivação do Conselheiro-Relator, desde que formalmente fundamentado e submetido ao Conselho-Diretor previamente em Reunião Interna.

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

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.

ii DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 588

DE 30 DE JUNHO DE 2010.

Concessionária CEG –
Ocorrência 79963 – Corte de gás

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-12/020.407/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Considerar que a atuação da Concessionária CEG encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

Art.2º - Baixar o processo em diligência para que a Concessionária CEG demonstre a CAENE, em 15 (quinze) dias a forma pela qual é rastreado o conteúdo das correspondências enviadas aos clientes com os respectivos avisos de recebimento.

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

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2010



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 nº E-12/020.407/2007
Data 25/10/07 Fl. 135
Rubrica: Ruffon ID 4345648

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2079
DE 26 DE MAIO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA 79963 - CORTE DE
GÁS.**

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-12/020.407/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

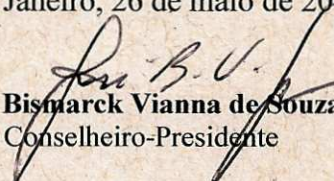
Art.1º - Considerar atendido o art. 2º da Deliberação AGENERSA 827, de 30/08/2011

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido no prazo a determinação imposta na Deliberação 827/2011.

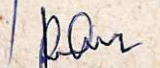
Art.3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

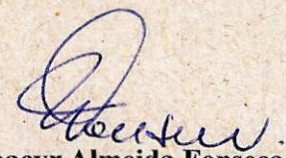
Art.4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro