



Processo nº.: E-12/003.701/2013
Data de Autuação: 27/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541878
Sessão Regulatória: 26 de Junho de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N° 158¹, de 27 de novembro de 2013. Nela, a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicitou a SECEX "(...) orientação de como proceder com relação à ocorrência nº 541878, registrada nesta Ouvidoria e enviada a CEG em 16/10/2013."

Na referida CI foi comunicado que:

"(...) 'cliente reclama da dificuldade da Ceg em fornecer o código de barras para pagamento de contas a vencer. Informa que teve que se direcionar a uma agência para fazer o pagamento, e, para sua surpresa, o sistema estava inoperante. Solicita a informação das normativas em relação à segunda via, e quem vai pagar suas despesas de locomoção para fazer o pagamento, tendo em vista que solicitou a segunda via no tempo hábil. Cliente alega que só sua conta não chega à sua residência. Solicita resposta urgente. '.

Em 13/11/2013, a Concessionária enviou a esta Ouvidoria, a seguinte resposta:

'Informamos que a emissão de segunda via através do site encontra-se normalizada. Esclarecemos que o setor de faturamento realizou uma pesquisa no sistema e não localizou outra reclamação de não recebimento de conta nesse endereço. Provavelmente pode ter ocorrido um extravio interno. É necessário que o cliente verifique junto à administração do condomínio. Acrescentamos que a fatura do mês 10/13 consta paga em nosso sistema. '.

Contudo, no dia 14/11/2013, a Sra. Sônia Maria enviou à Asrin, com cópia para esta Ouvidoria, o seguinte email:

¹ Fls. 03.



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-12/003.701/2013
Data:	29/11/2013
Fis.:	43
Rubrica:	30.4438 2774

'Olá Ana Patrícia, somos uma equipe de jornalistas voluntários fazemos parte de um jornal de bairro onde temos uma seção de defesa do consumidor e cidadania onde qualquer cidadão morador do bairro da Gávea pode expressar sua insatisfação. A matéria será fechada do próximo dia 30/11 e publicada no dia 15/12. Conforme contato por telefone, estou enviando da demanda aberta em 16/10, numero 541878 e sem resposta até presente data. Trata-se de uma reclamação de segunda via de conta que acabei não recebendo o **Feedback** esperado por parte da agencia reguladora.

Perguntas:

-Quando o consumidor toma a iniciativa de entrar em contato através do numero 0800-0249040 e é informado o prazo de 7 dias uteis e o mesmo não é realizado pela agencia (mesmo ligando para saber o andamento), qual é a segunda opção indicada?

-É comum o consumidor, ao ligar para saber o andamento, receber a informação que sua demanda poderá demorar 30 dias ou 365 dias? E que o prazo informado não condiz com a realidade da ouvidoria?

- Quais são as atribuições da ouvidoria em relação às empresas regulamentadas?

-Qual a resposta da ouvidoria em relação à demanda informada?

- Qual a real função da agencia em relação às empresas prestadoras de serviços públicos?

Por fim, colho o ensejo para externar elevados protestos de distinta considerações e redobrado apreço. '

No dia 19/11/2013, enviei à CEG a seguinte SNS:

'Solicito as seguintes providências/esclarecimentos:

1) Que informem se houve algum problema (qual foi o problema? quando foi corrigido?) com o site da CEG em relação à emissão de segunda via das faturas, já que a resposta enviada informa que 'a emissão de segunda via através do site encontra-se normalizada';



2) Em contato telefônico com a cliente, fui informada de que ela recebeu dos correios, em mãos, as faturas de todos condôminos, menos a dela. Disse que são 289 moradores e que chegaram apenas 288 faturas, tendo identificado que apenas a dela estava faltando.

3) Solicito minuciosa apuração do ocorrido, bem como monitoramento da entrega da fatura dessa cliente nos próximos meses'.

Em 21/11/2013, a Concessionária enviou a esta Ouvidoria uma resposta, da qual transcrevo trechos a seguir:

'Em 23/09, cliente ligou para o Call Center. 'cliente reclama que sua conta ainda não chegou em sua casa, pois mesmo o vencimento sendo para o dia 15/10, cliente informa que já era pra ter chegado'.

No dia 30/9, cliente ligou novamente e o próprio receptivo orientou sobre os canais para retirar a conta (e-mail, site e agência). Não há registro do atendimento na Agência, na data informada pela cliente em 9/10. **A fatura em questão foi paga em 9/10, mesmo com a data de vencimento para o dia 15/10.** No dia 16/10: 'Sra. Sonia entrou em contato reclamando que não recebeu sua conta de vencimento 15/10/2013, a mesma alega que todos os 240 moradores do seu condomínio (a mesma é síndica) e apenas 239, ou seja, apenas ela não recebeu. Cliente solicitou a segunda via de conta, a mesma não recebeu, se direcionou à agência da CEG em Copacabana, onde estava sem sistema, e a cliente foi obrigada a se direcionar a uma lan house, onde gastou 5 reais entre navegação e impressão da conta, e mais a sua passagem ida e volta R\$5,50. Cliente deseja ser ressarcida dos valores gastos. Nessa mesma data, dia 16/10, cliente reclamou na AGENERSA (...).

No dia 4/11 cliente novamente ligou para o Call Center: 'Cliente reclama que não recebeu a sua fatura até a data de vencimento, porem, cliente dos meios para pegar a segunda via, **cliente não quer mais reclamar que não recebeu a fatura**, pois até mesmo os correios estavam em greve. Cliente quer ser ressarcida do valor que gastou para ir em uma lan house. Nesse mesmo dia, ela ligou novamente: 'Cliente solicita gravação 2-475467179 (atendimento do mesmo dia). Tel. Contato 21 85303638'. (...)



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	F-121003,701/2013
Data	27/11/2013
Fig.	45
Rubrica	00 80.44382774

Realizado contato com o cliente pelo tél. (21) 2529-8013, onde a mesma me relatou sua insatisfação com a Companhia. Cliente ciente que o Call Center não fornece o código de barras das faturas para realizar pagamento, **mas indicou os canais para ela obter essa informação (site, e-mail e agências)**. Ele quer uma posição sobre sua solicitação de ressarcimento dos gastos pela impressão de 2ª via. Pedi desculpas em nome da CEG e expliquei que o objetivo do meu contato era informar que a reclamação quanto à inoperância da Agência Copacabana, no dia 9/10, tinha sido dada como procedente por conta da atualização do sistema'(...)

Por conta da demanda acima, a Oficina de Garantia entrou em contato com a Sra. Sonia e tentou explicar o que ocorreu no local. Eu mesma conversei com ela e expliquei os procedimentos quanto ao recebimento de segunda via de conta. Ela explicou que realmente foi informada sobre o site, mas que não tinha impressora em casa para emitir a fatura. Expliquei que ela acessar a fatura pelo site e anotar o código de barras, como seria feito se o mesmo fosse repassado pelo Call Center. Comprometi-me a ressarcir o valor pago à Lan House, mas que precisaria das notas fiscais para justificar os valores junto à empresa. Ela disse que não tinha as notas, mas que iria solicitar à loja e repassaria através do e-mail da Ouvidoria da CEG. Adiantei que, caso a Lan House não entregasse a nota por problemas fiscais que ela poderia solicitar os dados de CNPJ e inscrição municipal que também seria aceito.

Dia 19/11: SNS da AGENERSA: (...). Seguem respostas:

1) A área de Sistema detectou que no dia 8/10 houve um problema na emissão de fatura através do site, mas o mesmo foi corrigido no mesmo dia. Tanto que a cliente conseguiu emitir a fatura no dia 9/10 em uma Lan House.

2) A área do Faturamento não detectou nenhum problema na emissão da fatura para o condomínio. Tanto que todos os demais clientes do local receberam suas faturas no mesmo dia. A área informou que a impressão é automática por lote e não foi detectada qualquer falha nesse sentido. Eles solicitaram que a cliente verificasse no próprio condomínio.

3) Durante três meses, a fatura desse cliente será enviada com protocolo de recebimento, conforme acordado pela Oficina de Garantia com a própria".



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-12/003.701/2013
Data:	27/11/2013
Rubrica:	00 10 44382779

Pela Resolução do Conselho - Diretor n.º 403², conforme reunião interna de 28/11/2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

O Ofício AGENERSA/SECEX n.º 573, foi encaminhado a Concessionária dando ciência da autuação do presente processo, para que com base nos princípios constitucionais, não reste cerceado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais a regularidade do processo administrativo.

As fls. 21 consta o parecer da CAENE, de 07/02/2013: *"Em análise ao histórico (...) temos as seguintes considerações:*

- 1. Em relação à primeira reclamação da cliente da dificuldade para ter acesso ao código de barras ou a segunda via de sua fatura e a CEG por sua vez não fornecê-lo e gerar transtornos a cliente para conseguir efetuar o pagamento. Fica evidenciado o descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A, entrega de segunda via da conta, como consequência, descumprindo ainda a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.*
- 2. Com relação à segunda reclamação da cliente, solicitando o ressarcimento das despesas gastas para efetuar o pagamento da fatura, não compete a essa AGENERSA determinar se é cabível ou não tal devolução, tendo em vista que esse aspecto é de cunho Cível e não Regulatório."*

As fls. 24 à 26, consta o Parecer 29/2014- EVB - Procuradoria³:

"Trata os autos da ocorrência de n.º 541878, fls. 03/06, cuja cliente reclama da dificuldade da Concessionaria CEG em fornecer-lhe o código de barras para pagamento de contas a vencer. Solicita informação das normativas em relação à 2ª via e quem vai pagar as despesas de locomoção para fazer o pagamento, tendo em vista que solicitou a segunda via em tempo hábil.

Importante dizer que no mesmo registro de ocorrência, há inúmeras perguntas dirigidas à Concessionaria CEG e a AGENERSA.

(...)

² Fls.18.

³ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



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-12/003.701/2013
Data:	27/11/2013
Fis.:	99
Rubrica:	0010.44382774

É o relatório. Passamos a análise e conclusão.

Verificamos que a Concessionária CEG não se houve de acordo com o Contrato de Concessão, não obedecendo aos princípios estatuidos na Cláusula Primeira, Paragrafo Terceiro, especialmente os da eficiência, qualidade, atualidade e cortesia para com a consumidora.

Outrossim, resta também comprovado o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, pois a entrega da 2ª via, que deveria ter sido feita em 24 horas.

Quanto ao ressarcimento das despesas gastas para efetuar pagamento da fatura, como bem se expressou a CAENE, não é seara da Agência Reguladora, posto que assunto da área cível, de competência judicial.

(...), entendemos que, tendo em vista as irregularidades praticadas pela Concessionária CEG, entendemos que lhe é cabível apenamento de acordo com o Contrato de Concessão, com a dosimetria pertinente às infrações cometidas pela mesma.

(...)."

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº 16/14, foi disponibilizado prazo para Concessionaria se querendo se manifeste em Razões Finais.

Em razões finais, a Concessionária diz:

" (...) Em verdade trata-se de caso simples que caracteriza imerecido impulso da máquina pública, como há de ser facilmente demonstrado que, mormente porque há muito já se encontra devidamente solucionado.

A cliente reclama que em determinado período não recebeu sua fatura de gás e viu-se atribulada no intento de conseguir uma 2ª via da fatura para pagamento.

Verifica-se que no período informado pela cliente os serviços da Empresa de Correios e Telégrafos encontravam-se suspensos por motivo de greve. Não obstante, a cliente foi devidamente informada a respeito da possibilidade de obtenção da 2ª via de conta através das agências de atendimento presencial, no site ou por e-mail.



Ademais é possível observar que através do próprio relato da cliente é palpável inferir que ocorreu um extravio interno, pois a mesma informa que é Síndica do condomínio e de 239 clientes faturáveis, somente ela não recebeu a fatura.

Por último, destaca-se que o vencimento da fatura ocorreria em 15/10/2013, mas já em 9/10/2013, a cliente realizou o pagamento com êxito, não tendo suportado qualquer prejuízo com o aparente extravio da fatura, senão o custo de R\$3,00 pela impressão do documento de cobrança em lan house.

Neste talento, como bem salientado pela AGENERSA às fls. 25, foge à competência dessa Agência Reguladora questão atinente ao mérito do ressarcimento do valor despendido pela cliente para o pagamento de impressão de fatura, motivo pelo qual sequer reside pertinência na impugnação desta matéria no âmbito regulatório.

Desta forma, restam esclarecidos os pontos que eximem a responsabilidade da Concessionária no presente caso; a uma porque além de ter ocorrido greve dos correios, todos os demais clientes da CEG residentes no Condomínio em questão receberam a fatura, caracterizando provável extravio interno de responsabilidade do Condomínio; a duas porque a cliente foi devidamente orientada pelo Call Center em como proceder para obter a segunda via; e a três, e derradeira constatação, porque não existe a possibilidade de análise de mérito a respeito da pertinência de ressarcimento de custo de impressão de fatura, que sequer foram comprovadas nos autos, haja vista a incompatibilidade do pleito à presente seara.

Portanto, pelo fato de que em todo o processo, tenha sido por excludente de responsabilidade caracterizada por ação de terceiros, seja por incidência de caso fortuito, não resta materializada qualquer irregularidade por parte do agir da CEG, pugna-se pelo arquivamento do processo (...), sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG."

Através do Ofício AGENERSA/SS nº 53/14, foi solicitado a Concessionária que esclarecesse, a cerca do quantitativo de condôminos existentes no local, tendo em vista a contradição trazida na CI AGENERSA/OUVID Nº. 158, as fls. 04.

Através da DIJUR-E-989/2014, a Concessionária esclarece que:

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.701/2013
Data	27/11/2013
Fls.	49
Rubrica	44382774



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

"(...)

O Ofício em questão solicita esclarecimento quanto ao número de clientes da CEG no condomínio mencionado, em razão de possível controvérsia nas informações prestadas pela cliente à Ouvidoria da Agerensa.

Neste esteio, visando os esclarecimentos solicitados, informamos que o quantitativo de condôminos em alta no referido condomínio é de 269 clientes."

É o relatório,


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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.701/2013
Data	27/11/2013 Fls. 50
Rubrica	10.44382974

Processo nº:	E-12/003.701/2013
Data de Autuação:	27/11/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 541878
Sessão Regulatória:	26 de Junho de 2014

VOTO

Trata-se de Ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº 541878, por meio da qual a cliente reclama da dificuldade da Ceg em fornecer o código de barras para pagamento de sua conta a vencer. Informa ainda que teve que se direcionar a uma agência para fazer o pagamento, e, para sua surpresa, o sistema estava inoperante. Ela então solicita informações sobre as normativas em relação à segunda via, e sobre quem iria pagar suas despesas de locomoção para fazer o pagamento, tendo em vista que solicitou a segunda via em tempo hábil, a cliente reclama que só sua conta não chegou à sua residência.

De acordo com a CAENE em seu parecer é possível verificar que *"Em relação à primeira reclamação da cliente da dificuldade para ter acesso ao código de barras ou a segunda via de sua fatura e a CEG por sua vez não fornecê-lo e gerar transtornos a cliente para conseguir efetuar o pagamento. Fica evidenciado o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, entrega de segunda via de conta, como consequência, descumprindo ainda a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão"*.

Com relação à segunda reclamação: *"(...), não compete a essa AGENERSA determinar se é cabível ou não tal devolução, tendo em vistas que é de cunho Cível e não Regulatório."*

Neste mesmo sentido, a Procuradoria emite seu parecer onde informa que foi verificado que a Concessionária CEG não agiu de acordo com o Contrato de Concessão, uma vez que não obedeceu aos princípios estatuídos na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, especialmente os da eficiência, qualidade, atualidade e cortesia para com a consumidora e também corrobora com o entendimento da CAENE no



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-12/003.701/2013
Data	27/11/2013
Fis.	51
Rubrica	10.44382774

que diz respeito ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, pois a entrega da 2ª via, deveria ter sido realizada em até 24 horas.

No que diz respeito ao ressarcimento a Procuradoria entende que: *"Quanto ao ressarcimento das despesas gastas para efetuar pagamento da fatura, como bem se expressou a CAENE, não é seara da Agência Reguladora, posto que o assunto é da área cível, e de competência judicial."* e *"tendo em vista as irregularidades praticadas pela Concessionária CEG, que é cabível apenas de acordo com o Contrato de Concessão, com a dosimetria pertinente às infrações cometidas pela mesma."*

Instada a se manifestar a Concessionária alega que: *"(...) Em verdade trata-se de caso simples que caracteriza imerecido impulso da máquina pública, como há de ser facilmente demonstrado que, mormente porque há muito já se encontra devidamente solucionado."*

"(...) destaca-se que o vencimento da fatura ocorreria em 15/10/2013, mas já em 9/10/2013, a cliente realizou o pagamento com êxito, não tendo suportado qualquer prejuízo com o aparente extravio da fatura, senão o custo de R\$3,00 pela impressão do documento de cobrança em lan house."

"(...) restam esclarecidos os pontos que eximem a responsabilidade da Concessionária no presente caso; a uma porque além de ter ocorrido greve dos correios, todos os demais clientes da CEG residentes no Condomínio em questão receberam a fatura, caracterizando provável extravio interno de responsabilidade do Condomínio; a duas porque a cliente foi devidamente orientada pelo Call Center em como proceder para obter a segunda via; e a três, e derradeira constatação, porque não existe a possibilidade de análise de mérito a respeito da pertinência de ressarcimento de custo de impressão de fatura, que sequer foram comprovadas nos autos, haja vista a incompatibilidade do pleito a presente."

De acordo com o histórico da ocorrência, a Concessionária não se houve de acordo com os princípios de eficiência, qualidade, atualidade e cortesia, princípios estes estatuído na Cláusula Primeira do Contrato de Concessão.

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. Por isso, sugiro ao Conselho Diretor:



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-12/003.701/2013
Data	27/11/2013 Fis. 52
Rubrica	44382774

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 do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, 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
Conselho-Diretor

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.701/2013
Data	27/11/2013
Fls.	53
Rubrica	10.44382494

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 2123
DE 26 DE JUNHO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 541878

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-12/003.701/2013, por unanimidade,

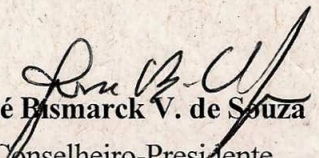
DELIBERA:

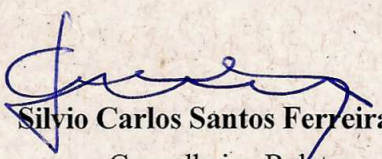
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato 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;

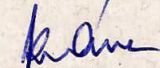
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007;

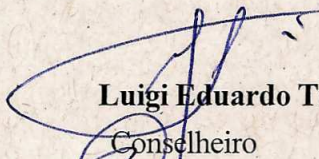
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Junho de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro