



Processo nº: E-12/003.469/2013
Data de autuação: 24/07/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 537510
Sessão Regulatória: 26 de agosto de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a ocorrência 537510 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 15/04/2013, na qual o usuário Antônio Carlos Ferreira Tavares, morador do Méier, Rio de Janeiro, reclama que por reiteradas vezes a Concessionária CEG deixou de informar na fatura a data de realização da leitura seguinte. Segundo o mesmo, por motivos de segurança mantém seu portão trancado sendo necessário disponibilizar uma pessoa que franqueie acesso ao leiturista. Acrescenta que essa falta de informação por parte da CEG lhe causa muitos transtornos uma vez que não tem como prever a data da leitura.

Em 18/04/2013, a CEG envia a seguinte resposta ao cliente, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA: *"Informamos que de acordo com a área responsável, ocorreu uma falha sistêmica. Por esse motivo, não foi emitida na fatura a informação da leitura da conta seguinte. Esclarecemos que o problema foi solucionado e a partir do próximo mês a informação constará na conta. Lamentamos os transtornos causados e informamos que a leitura da conta do mês 5/13 ocorrerá no dia 8/5"*. A esse respeito, o cliente confirmou junto à Ouvidoria da AGENERSA que a leitura efetivamente ocorreu na data informada. Entretanto, expressou dúvidas quanto à continuidade da prestação da informação.

Em 22/05/2013, o cliente volta a contatar a Ouvidoria da AGENERSA para informar que na conta com vencimento para 27/05 não consta a data de leitura para o mês 06/13. Em 29/05/2013, a CEG responde ao cliente lamentando o ocorrido, informando que o problema já foi solucionado e que a data de leitura constará da próxima conta.

Ocorre que, em 18/07/2013, o Sr. Antônio Carlos mais uma vez relata a falta da data da próxima leitura, agora referente ao mês de agosto. A Ouvidoria da CEG, em 13/08/2013, envia



correspondência eletrônica ao cliente onde lamenta o ocorrido. Esclarece que, caso seja do seu interesse, pode solicitar remanejamento do medidor para local de livre acesso, evitando assim a necessidade da presença de uma pessoa na residência na data da leitura.

Na mesma correspondência, informa ao cliente que a CEG disponibiliza o serviço de leitura facilitada, através do qual o cliente verifica a leitura do medidor e informa a Concessionária através de um dos canais de atendimento. Seguiu em anexo a fatura correspondente ao mês de agosto/2013, na qual consta a data da próxima leitura como 06/09/2013.

Consta à folha 10 cópia da Resolução do Conselho Diretor nº 387, de 06/08/2013, pela qual se verifica a distribuição do feito à minha Relatoria.

Em resposta à solicitação da CAENE¹ para que se pronunciasse a respeito da Ocorrência 537510, objeto do presente, a Concessionária CEG envia a DIJUR-E-2351/13², a qual limita-se a encaminhar o histórico de atendimento.

Em Parecer de fls. 29/30, a CAENE faz breve relato dos fatos. Informa ter contatado o cliente em 13/12/2013 e que o mesmo relatou que há aproximadamente quatro meses não tem constatado problemas quanto à data da próxima leitura. Conclui pela má prestação do serviço e consequente descumprimento da Cláusula 1ª, §3º bem como Cláusula 4ª, §1º, item 4, ambas do Contrato de Concessão.

Em homenagem ao Princípio da Ampla Defesa e do Contraditório, em 26/12/2013 assinei prazo para que a Concessionária se manifestasse³. Nesse sentido, a CEG encaminha a DIJUR-E-047/2014 onde ressalta sua *"discordância quanto aos apontamentos da CAENE no que se refere ao suposto descumprimento contratual"*. Esclarece que a Concessionária *"informa geralmente a data de leitura estimada⁴ ao cliente, justamente por não ter como precisar, operacionalmente, a data exata em que o leiturista irá em cada residência"*, devido a imprevistos que podem ocorrer ao longo da realização das leituras nas diversas residências.

¹ Ofício CAENE 195/2013, fl. 21

² Fls. 24/28

³ Fl. 33

⁴ Grifo no original



Acrescenta que o envio de tal informação aos clientes é uma faculdade da Concessionária e aponta a Cláusula 8ª, Item "i" das Condições Gerais de Fornecimento, a qual determina que "A CEG efetuará a leitura dos medidores mensalmente ou sempre que entender conveniente" e entende que para tanto, deve "o medidor estar sempre acessível". Salienta, ainda, que "inexiste dispositivo legal que obrigue a Concessionária a fornecer tal informação [data específica da próxima leitura] aos clientes, de modo que, não pode a AGENERSA punir a CEG por obrigação que sequer existe".

A CAENE acrescenta à fl. 43 que, após consulta à Procuradoria da AGENERSA, não foi identificada nenhuma legislação que obrigue a Concessionária a apresentar na fatura a data da próxima leitura. Ressalta, no entanto, ser essa uma prática comum das concessionárias e que, devido ao fato de esta informação ser regularmente apresentada ao Sr. Antônio Carlos, ele "criou uma dependência" e os sucessivos erros por parte da CEG geraram transtornos ao usuário. Conclui por entender que houve má prestação no serviço e mantém o parecer anterior.

A Procuradoria⁵ da AGENERSA corrobora com "o entendimento da CAENE disposto às fls. 29/30, quanto aos descumprimentos assinalados".

Em sede de Razões Finais, a Concessionária CEG mais uma vez aponta sua discordância dos pareceres apresentados pela CAENE e corroborados pela Procuradoria da AGENERSA, e repisa os argumentos apresentados anteriormente.

É o relatório


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

⁵ Fls. 46/47



Processo nº: E-12/003.469/2013
Data de autuação: 24/07/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 537510
Sessão Regulatória: 26 de agosto de 2014

VOTO

O presente regulatório examina ocorrência 537510, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 15/04/2013 pelo Sr. Antônio Carlos Ferreira Tavares, residente no Méier, Rio de Janeiro. O usuário reclama que, por reiteradas vezes, a Concessionária CEG deixou de informar na fatura a data de realização da leitura seguinte. Essa informação é importante para ele porque, por motivos de segurança, mantém seu portão trancado fazendo-se necessário disponibilizar uma pessoa que franqueie acesso ao leiturista. Isso não é viável caso ele não saiba qual será a data da próxima leitura.

Em 18/04/2013, a CEG envia a seguinte resposta ao cliente, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA: *"Informamos que de acordo com a área responsável, ocorreu uma falha sistêmica. Por esse motivo, não foi emitida na fatura a informação da leitura da conta seguinte. Esclarecemos que o problema foi solucionado e a partir do próximo mês a informação constará na conta. Lamentamos os transtornos causados e informamos que a leitura da conta do mês 5/13 ocorrerá no dia 8/5"*. Contatado pela Ouvidoria da AGENERSA, o usuário confirmou que a leitura efetivamente ocorreu na data informada. Na oportunidade, expressou seu receio quanto à continuidade da prestação da informação.

Em duas outras ocasiões, nas contas referentes aos meses de junho/2013 e agosto/2013, não foram informadas as datas das leituras subseqüentes, ainda que a CEG tenha confirmado para o cliente e para a AGENERSA que faria constar esta informação nas faturas.

Em 13/08/2013, a Ouvidoria da CEG envia correspondência eletrônica ao cliente lamentando o ocorrido. Nessa ocasião, esclarece que, caso seja do seu interesse, o usuário pode solicitar remanejamento do medidor para local de livre acesso, evitando assim maiores transtornos. Acrescenta, ainda, que a CEG disponibiliza o serviço de leitura facilitada. Através desse serviço é o cliente quem verifica o medidor e informa a leitura à Concessionária através de um dos canais de



atendimento. A CEG anexou ao e-mail a fatura correspondente ao mês de agosto/2013, na qual consta a data da próxima leitura como 06/09/2013.

A CAENE¹ requer à Concessionária que se manifeste a respeito da Ocorrência 537510, objeto do presente, o que é feito através da DIJUR-E-2351/13², a qual limita-se a encaminhar o histórico de atendimento.

A CAENE, em Parecer³, informa ter contactado o cliente em 13/12/2013 e que o mesmo relatou que há aproximadamente quatro meses não tem constatado problemas quanto à data da próxima leitura. Tendo em vista que ocorreu falha quanto à informação correta da data da próxima leitura, conclui pela má prestação do serviço e consequente descumprimento da Cláusula 1ª, §3º bem como Cláusula 4ª, §1º, item 4, ambas do Contrato de Concessão.

Através da DIJUR-E-047/2014⁴ a Concessionária CEG ressalta discordar "*quanto aos apontamentos da CAENE no que se refere ao suposto descumprimento contratual*". Esclarece que a Concessionária "*informa geralmente a data de leitura estimada⁵ ao cliente, justamente por não ter como precisar, operacionalmente, a data exata em que o leiturista irá em cada residência*", devido a imprevistos que podem ocorrer ao longo da realização das leituras nas diversas residências.

Com base na Cláusula 8ª, Item "i" das Condições Gerais de Fornecimento⁶, a CEG entende que envio de tal informação aos clientes é uma faculdade de que dispõe a Concessionária e que para que seja efetuada a leitura deve "*o medidor estar sempre acessível*". Aponta que "*inexiste dispositivo legal que obrigue a Concessionária a fornecer tal informação [data específica da próxima leitura] aos clientes, de modo que, não pode a AGENERSA punir a CEG por obrigação que sequer existe*".

À fl. 43, após consulta à Procuradoria da AGENERSA, a CAENE acrescenta que não foi identificada nenhuma legislação que obrigue a Concessionária a apresentar na fatura a data da

¹ Ofício CAENE 195/2013, fl. 21

² Fls. 24/28

³ Fls. 29/30

⁴ Fls. 38/39

⁵ Grifo no original

⁶ Condições Gerais de Fornecimento, Cláusula 8ª, Item "i": A CEG efetuará a leitura dos medidores mensalmente ou sempre que entender conveniente



próxima leitura. Entretanto, salienta ser essa uma prática comum das concessionárias. Conclui ratificando seu parecer anterior por entender que, no caso em exame, houve "má prestação de serviço por parte da CEG, pois o cliente criou uma dependência a um serviço que a CEG oferecia" e que os sucessivos erros por parte da Concessionária geraram transtornos ao usuário.

A Procuradoria da AGENERSA corrobora com o entendimento da CAENE quanto aos descumprimentos Contratuais assinalados.

Em sede de Razões Finais, a Concessionária CEG mais uma vez aponta sua discordância dos pareceres apresentados pela CAENE e corroborados pela Procuradoria da AGENERSA e repisa os argumentos apresentados anteriormente.

Compulsando os autos, verifico que assiste razão à Concessionária no que tange a não obrigatoriedade de informar a data da próxima leitura nas faturas, visto a inexistência de qualquer dispositivo legal, regulatório ou contratual a esse respeito, conforme consta do Parecer da CAENE gerado após reunião com a Procuradoria da AGENERSA. Existe sim, como disposto nas Condições Gerais de Fornecimento, a obrigação por parte do cliente em garantir o acesso de representantes da Concessionária ao medidor para a realização da leitura, senão vejamos:

Cláusula 5ª-Obrigações do cliente: (iv) Permitir o acesso da CEG, ou pessoas sob sua ordem, em sua residência para a realização de leituras e vistoria nos ambientes, instalações e equipamentos, sobretudo para a realização de testes coletivos e para a preservação da segurança própria e de terceiros;

Nesse sentido, a CEG agiu bem em informar ao usuário quanto à possibilidade de remanejamento do medidor ou até mesmo da utilização do procedimento de "leitura facilitada".

Julgo importante frisar que, se por um lado a recorrência da disponibilização em fatura da data da próxima leitura pode gerar uma expectativa de continuidade do serviço por parte do cliente, por outro lado o usuário não pode se tornar dependente de uma informação a qual a Concessionária não é obrigada a prestar.

Por outra vertente, entendo que houve falha na prestação de serviço por parte da Concessionária por não informar **prontamente** ao usuário quanto à faculdade que ela, a



Concessionária, possui em relação a disponibilizar na fatura a data da próxima leitura. Ressalte-se, isso não foi feito até a presente data. Tampouco a CEG foi célere em apresentar as opções de que o usuário dispõe para sanar o presente caso concreto. Ora, Ocorrência foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA em abril/2013 e somente em agosto/2013—na quarta correspondência enviada pela CEG ao cliente—é que foi esclarecido que ele poderia ter o medidor remanejado ou utilizar a “leitura facilitada”. Nesse ponto, a CEG como não buscou a satisfação do cliente, não se houve de acordo com a Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão. Também infringiu a Cláusula 4ª, *caput* e §1º, item 4 do referido Contrato.

Por todo o exposto, proponho ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º e Cláusula 4ª *caput* e §1º, item 4, ambas do Contrato de Concessão;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- determinar que a Concessionária CEG envie correspondência ao cliente esclarecendo os termos das Condições Gerais de Fornecimento, mormente a Cláusula Quinta (iv), bem como de que inexistente obrigação da Concessionária em fornecer a data exata da próxima leitura. Comprovação do envio da correspondência deve ser encaminhada a esta AGENERSA no prazo de 30 dias, para juntada aos autos.

É o voto.



Luigi Troisi

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 nº E-12/003.469/2003

Data 24/07/2003 Fls.: 62

Rubrica: 220 10.24430478-7

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2186
DE 26 DE AGOSTO DE 2014**

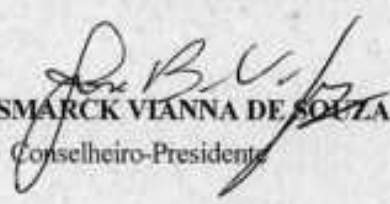
CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 537510.

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-12/003.469/2013, por unanimidade,

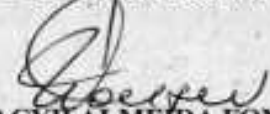
DELIBERA:

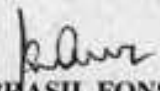
- Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º e Cláusula 4ª *caput* e §1º, item 4, ambas do Contrato de Concessão;
- Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Art. 3º** - Determinar que a Concessionária CEG envie correspondência ao cliente esclarecendo os termos das Condições Gerais de Fornecimento, mormente a Cláusula Quinta (iv), bem como de que inexistente obrigação da Concessionária em fornecer a data exata da próxima leitura. Comprovação do envio da correspondência deve ser encaminhada a esta AGENERSA no prazo de 30 dias, para juntada aos autos.
- Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro