



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-12/003.719/2013

Data 04/12/13 123

Assinatura: Ruydon ID 4345648-0

Processo nº: E-12/003.719/2013
Autuação: 04/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540864
Sessão Regulatória: 16 de setembro de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 167, de 02/12/13, que trata da ocorrência de nº.540864 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 540864, registrada nesta Ouvidoria em 27/08/2013 para tratar de reclamação da (...) sobre consumo elevado em suas faturas, com suspeita de irregularidade nas cobranças por parte da CEG". Assevera que "(...) Em 27/09/2013, a CEG enviou a seguinte resposta: 'Resultado do Exame de Medidor realizado em 29/8/2013, pela equipe especial: - Ramificação sem escapamento; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão Continental 5 queim+ forno e Aquecedor Rinnai 22,5 litros; - Residem 3 pessoas; - Leitura atual 854; - Leitura anterior 839 (20/8); - Medidor funciona perfeitamente.

Esclarece que "(...) Mesmo não havendo nenhuma irregularidade com o medidor (Medidor nº: 67519), realizamos a substituição no 29/8/2013, e o mesmo seguiu para a verificação junto à bancada homologada pelo INMETRO. A resposta que obtivemos (...) foi de que o medidor está APROVADO diante do crivo da portaria 031 do INMETRO (...)".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No dia 30/09/2013, enviei uma SNS à Concessionária, na qual encaminhei email enviado pela cliente questionando a resposta dada, e recebi, em 16/10/2013, uma nova resposta: 'Realizamos uma verificação de leitura no dia 4/10/2013, para verificar o consumo após a substituição de medidor. Mesmo não tendo encontrado nenhuma irregularidade, refaturamos, por uma liberalidade da Companhia, as contas 7, 8 e 9/2013, para 13m3. Esclarecemos que o saldo de devolução, no valor de R\$ 816,26, será devolvido através de crédito nas próximas faturas'".



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-12/003.719/2013
Data 04/12/13 p. 124
Rubrica: Ruy 10 4345648.0

Informa a Ouvidoria que "(...) No dia 21/10/2013, enviei nova SNS à CEG, desta vez demonstrando, além dos questionamentos anteriores, e entre outros, a indignação da cliente no que se refere ao refaturamento das contas reclamadas para 13m³". Recebi a seguinte resposta em 08/11/2013: "(...) Esclarecemos que, por um erro de avaliação ocasionado pela PA FATURAMENTO, as contas referentes aos meses 07, 08 e 09/2013 foram refaturadas erroneamente para 13m³, visto que esta nunca foi a média de consumo do imóvel. Informamos que, mesmo após a identificação do erro, e para não prejudicar o cliente, manteremos os valores refaturados".

Por fim, assevera a Ouvidoria que, "(...) mesmo depois de efetuados, pela Concessionária, todos os testes/exames cabíveis para apuração dos fatos (Verificação de Leitura, Exame de Medidor, substituição e Aferição de 2 medidores em bancada creditada pelo Inmetro), sem que tenha sido identificado qualquer indício de irregularidade nas cobranças que vêm sendo realizadas. Foi ainda realizado pela Ouvidoria da AGENERSA, em conjunto com a Caene, o cálculo estimado do consumo do imóvel, e ainda respondidos todos os questionamentos apresentados, a cliente não ficou satisfeita com o resultado das análises e os esclarecimentos prestados".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 10/12/13, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 12/12/13, asseverando que juntou emails trocados com a cliente, nos quais falamos sobre o presente processo e por isso remeteu os autos à CAENE para prosseguimento da instrução.

Expedido Ofício CAENE nº 222/13 em 20/12/13, à Concessionária, solicitando cópia das faturas de gás, de março/2011 até a presente data; cópias dos laudos de vistoria e das ordens de serviço, incluído os documentos referentes à substituição de medidores; esclarecimento sobre os motivos da substituição de medidor narradas no histórico de atendimento.



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-12/003.719/2013
Data 04/12/13 p. 125
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Às fls. 49/50, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-034/14, de 08/01/14, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 222/13, encaminhando em anexo cópia das faturas emitidas para a cliente, de março de 2011 até a presente data; "(...) A Concessionária informa que as cópias dos Laudos de Vistoria seguem em anexo, entretanto, quanto as Ordens de Serviço, esta CEG solicita prorrogação do prazo para envio de tais documentos, (...) até o dia 14/01/2013, já que o retorno de funcionamento desta empresa se deu apenas em 06/01/2014, em função das festas de fim de ano".

Às fls. 84/86, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-094/14 para complementar as informações prestadas na DIJUR-E-034/14, de 08/01/14, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 222/13, encaminhando em anexo, "(...) a ordem de serviço incluindo o documento referente à substituição de medidor registrada para o cliente 7723480".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 408, de 16/01/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete,

Em 23/01/14, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) A Reclamante contratou serviço da empresa GNS, pertencente ao Grupo Gás Natural Fenosa, para a colocação de resina na ramificação secundária que atende ao seu apartamento. Apresentou diversas reclamações quanto ao serviço prestado, matéria que foge as atribuições desta AGENERSA. Entretanto, cabe lembrar que existe processo regulatório tramitando nesta Agência para tratar da relação comercial entre a GNS e CEG".

Acrescenta que "(...) Com relação a CEG, solicitei o envio de cópia dos boletos emitidos para a Reclamante, que cobre parte do ano de 2011 e a totalidade dos anos de 2012 e 2013. (...) O destaque apontado pela Reclamante procede e efetivamente houve um consumo registrado de gás, no ano de 2013, muito acima dos valores habitualmente registrados".



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

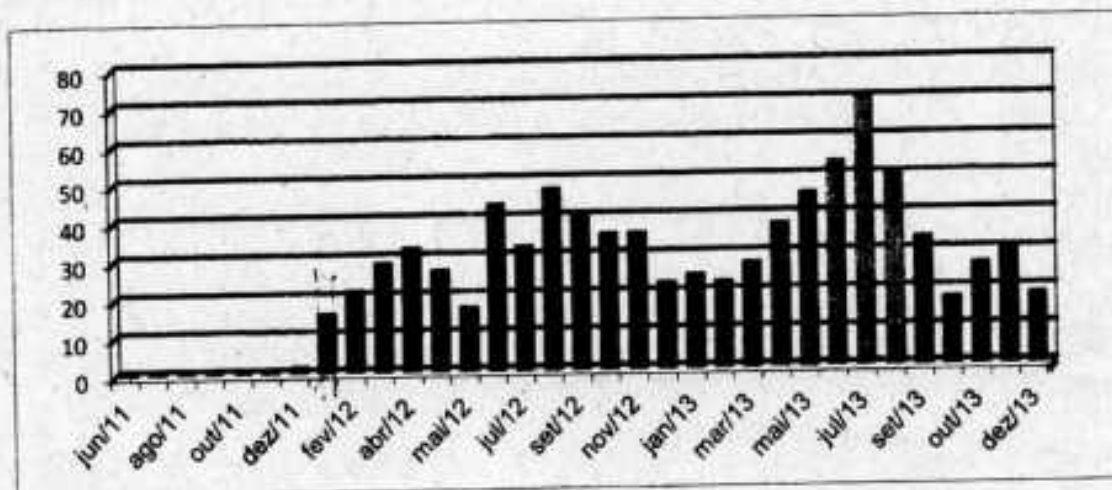
Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.719/2013
Data 04/12/13 P.º 126
Rubrica: Rubrica ID 4345648.0

Esclarece a CAENE quanto à análise dos dados encaminhados pela Concessionária, conforme tabela abaixo "(...) com o registro dos consumos de metros cúbicos de gás da Reclamante, de junho de 2011 a dezembro de 2013. Os metros cúbicos registrados em vermelho destacam os meses nos quais medidores de vazão foram substituídos. Duas metragens no mesmo mês são atribuídas às leituras de dois medidores: o substituído e o substituto".

CONSUMO GAS	
Jun/11	0
Jul/11	0
Ago/11	0
Set/11	0
out/11	0
nov/11	0
dez/11	2
jan/12	16
fev/12	22
mar/12	29
abr/12	33
mai/12	27
mai/12	17
Jun/12	44
Jul/12	33
ago/12	48
set/12	41

out/12	36
nov/12	36
dez/12	23
jan/13	25
fev/13	23
mar/13	28
abr/13	38
mai/13	46
Jun/13	54
Jul/13	71
ago/13	51
set/13	34
set/13	18
out/13	27
nov/13	31
Dez/13	19
MÉDIA	31

Tabela convertida em histograma.





Acrescenta a CAENE que "(...) Para as metragens registradas, a média aritmética calculada é de 31m³ de GN. Nos meses de junho, julho e agosto de 2013 (meses mais frios), as metragens cúbicas registradas foram superiores a média em mais de 50%. Nos meses mais quentes o consumo caiu. (...) O mesmo comportamento de consumo, em menor escala, ocorreu na mesma época do ano, no ano de 2012, ou seja: o consumo de gás aumentou nos meses frios e diminuiu nos meses quentes, em relação à média calculada".

Destaca que "(...) O gráfico da variação de consumo mostra um comportamento esperado em relação ao efeito da sazonalidade e, a priori, não indica a possível existência de um vazamento ou aponta para a existência de uma não conformidade. (...) Ao se analisar o consumo supranormal nos meses frios de 2013, devemos observar que a Reclamante possui um aquecedor com vazão máxima de 22,5 l/min. (...) Adotando-se um valor médio de consumo máximo de gás (pode variar de fabricante para fabricante) de valor igual a 3,37m³/h um banho de vinte minutos pode vir a responder por um consumo de 0,0562 m³/min, ou seja, um consumo total de 1,123 m³ de GN".

Esclarece a CAENE que "(...) A diminuição de consumo nos meses posteriores (até mesmo abaixo da média) indicam a ocorrência de um surto de consumo nos meses mais frios. Cabe ainda destacar que sempre ocorre um "aumento" de consumo quando da troca de medidores. Quanto maior o tempo de uso do medidor substituído, maior o "aumento" do consumo de gás. (...) Trata-se de um fato físico. Todo medidor tem um período de vida útil e dentro deste período, um subperíodo no qual o fabricante garante que as medições são precisas e exatas. Após este subperíodo ocorre uma diminuição na acuracidade do equipamento. Tal fato ocorre notadamente após alguns milhões de medições efetuadas por medidores de vazão do tipo diafragma (modelo residencial)".

Informa, ainda que "(...) No caso dos medidores tipo diafragma, a perda de acuracidade representa um ganho para o cliente, pois a medição é sempre registrada a menor. Pelo exposto fica claro que alguma alteração de volumes poderia ser observada entre o antes e o depois da primeira substituição, mas não poderia ocorrer entre o antes e o depois da segunda substituição (salvo defeito de equipamento). Tal fato se deve ao pequeno intervalo de tempo entre as duas substituições e perda desprezível de acuracidade do medidor substituto da primeira alteração".



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-12/003.719/2013
Data 04/12/13
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Por fim, conclui que "(...) Quanto ao aspecto puramente técnico, não detectei não conformidades, entretanto, não é o primeiro processo no qual destaco negativamente a constante "liberalidade" da Concessionária em refaturar contas de gás ou desconsiderar medições realizadas e apresentar nova fatura com valor consumido de gás a menor que o registrado na fatura substituída, sem qualquer esclarecimento ao cliente" e se "(...) não houve erro e a cobrança é justa, qual o motivo da "liberalidade" que causa prejuízo financeiro a Concessionária? Se a Concessionária reconhece que houve erro, não é "liberalidade", mas honestidade de ação e o cliente deve ser cientificado e a Concessionária punida. Este excesso de liberalismo deve ser banido, uma vez que se trata de prestação de serviço público".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 20, em 26/02/14, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Através da correspondência DIJUR-E-509/14, a Concessionária informa que "(...) No que tange ao mérito do processo, a matéria afim à Concessionária CEG versa sobre reclamação de consumo elevado de gás com o consequente aumento no valor das faturas de gás do imóvel com titularidade atribuída à Sra. Gladys Sabina Ribeiro, cliente n.º 77234805".

Assevera que "(...) Quanto à suposta irregularidade na medição do consumo, com base nos procedimentos de averiguação técnica executados pela CEG em laboratório acreditado pelo INMETRO, seguidos de análise descritiva realizada pela CAENE (fls. 90-94), essa se revelou improcedente, ou seja, não restou comprovada a incidência de qualquer irregularidade na medição de consumo do imóvel em tela. (...) Logo, ao ser correto o registro de consumo em questão, inexistente o dano e, ipso facto, não há que ser suscitada a incidência de qualquer irregularidade da CEG no evento, motivo pelo qual, desde já, mostra-se devido pugnar pelo arquivamento do presente processo sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da Concessionária".



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-12/003.719 / 2013
Data 04/12/13 Fls. 129
Rubrica: Rubrica ID 1345648-0

Informa a CEG que "(...) A CAENE destaca que, apesar de não ter verificado desconformidades, chama atenção a Concessionária repetidamente atuar com liberalidade refaturando contas de gás ou desconsiderando medições realizadas, apresentando novas faturas para os clientes reclamantes, sem demais esclarecimentos. (...) Haja vista a importância do detalhe, é devido frisar, apesar de restar subentendido na alegação da CAENE, que a Concessionária não procede conforme citado em todos os casos, apenas quando entende por bem, haja vista não ser uma obrigação. Neste ponto reside a liberalidade da Cia. Enquanto não se vê obrigada, a Delegatária é livre para decidir agir em seu interesse, da forma que entender devida, de acordo com os critérios que entender conveniente, analisando cada caso em específico".

Sustenta a Concessionária que "(...) Esse agir espontâneo é limitado pelas regras da concessão do serviço público, trazidas essencialmente no Contrato de Concessão, em que logo na Primeira Cláusula, §3º, a CEG vê-se obrigada a buscar sempre a satisfação de seus clientes, observado também o princípio da cortesia com os consumidores".

Ressalta a CEG "(...) que em reclamações de mesma natureza da ora em estudo, o objeto de questionamento é traduzido no valor da fatura de gás, na quantia em reais que o cliente deverá destinar para o pagamento de seu consumo de gás. Ainda que a Concessionária logre êxito em comprovar que a cobrança procede, que inexistente irregularidade, como no presente caso, o cliente não fica satisfeito em ter o valor impugnado ratificado pelos testes e demais análises técnicas. Sua irrisignação persiste, atravessando o atendimento inicial da Concessionária, as Ouvidorias e até mesmo o Conselho Diretor da AGENERSA".

Por fim, entende-se "(...) que não resta espaço para que seja questionada a atuação da Concessionária segundo sua faculdade, não somente porque tal mister não se encontra compreendido sob a competência fiscalizatória dessa Agência, mas mormente porque esse agir encontra-se de acordo com ditames positivados no próprio Contrato de Concessão. (...) Por todo o exposto, ao restar clara a inexistência de irregularidade no proceder da Concessionária CEG no evento em tela, pugna-se pelo arquivamento do processo E-12/003.719/2013, sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG".



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-12/003.719/2013
Data 04/12/13 às 13h30
Rubrica: Ruyson ID 4345648-0

Em 12/03/14, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando providências.

Expedido Ofício CAENE nº 058/14 em 17/03/14, à Concessionária, solicitando aferição do Medidor em Laboratório creditado no INMETRO, na presença do Sr. Gerente da CAENE; Colocação do Medidor no endereço da cliente, na presença do Sr. Gerente da CAENE, seguida de vistoria conjunta na instalação de gás; Informação quanto às datas em que serão realizadas a aferição e a colocação do Medidor, com a vistoria conjunta.

Através da correspondência DIJUR-E-600/14, a Concessionária sugere a data de 26/03/14, às 10:00h, para substituição do medidor e, no dia 31/03/14 às 10:00h, para aferição no laboratório da CEG.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) estivemos no dia 01/04 do corrente ano, no laboratório da CEG, assistir e documentar a aferição do medidor" e em "(...) 02 de abril, estivemos na residência da cliente onde foi retirado o medidor existente e instalado o medidor aferido na banca no dia anterior".

Esclarece a CAENE que "(...) Após instalado o medidor, foi ligado o aquecedor por 15 minutos e deu uma leitura de 270 litros de consumo. Considerando que à época existiam 2 pessoas, com dois banhos de 15 minutos por dia, daria uma média de consumo somente com aquecedor de (270 litros x 120 banhos) 32,4 mil litros de gás = 32,4 m³, somando a esse consumo 5 m³ do uso do fogão temos uma média estimada de 37/38 m³ de gn por mês. Essa média é compatível com o consumo médio do período estudado nos autos. Porém fica a seguinte dúvida porque os picos encontrados nos meses de maio a agosto de 2013, voltando nos meses posteriores as medições junto da média anteriormente informada. (...) Neste caso, há uma suspeição de erros consecutivos do leiturista que ao perceber em determinado momento, procedeu ajuste de leituras nos meses informados, cabe lembrar que não há como comprovarmos tal hipótese, mas é na verdade a única explicação técnica para esses volumes fora da média nos meses em questão. Tal situação nem mesmo a própria Concessionária consegue identificar tal procedimento".



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-12/003.719/2013
Data 04/12/13 a 131
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Conclui a CAENE que "(...) o medidor retirado foi testado em minha presença e estava em conformidade com as normas de medição do INMETRO, conforme laudo constante da folha 111 dos autos".

Em 02/05/14, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Despacho da Procuradoria, em 14/05/14, concluindo que "(...) Em razão do exposto, com base nos documentos apresentados pela Concessionária CEG, pelos pareceres da CAENE e manifestações da cliente, temos como assinalar que a Delegatária não se houve condizente com a prestação de serviço público, ferindo ainda o disposto na Cláusula 4ª, § 1º, itens 14 e 11 do Contrato de Concessão".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 72, em 17/07/14, para a Concessionária apresentar suas razões finais.

Às fls. 119/122, foi acostada ao presente processo a correspondência da Concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 072, ratificando todas as considerações apresentadas no presente processo.

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-12/003.719/2013
Data 04/12/13 132
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Processo n.º: E-12/003.719/2013
Autuação: 04/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência n.º 540864
Sessão Regulatória: 16 de setembro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da Comunicação Interna da Ouvidoria desta Agência em 02/12/13, que trata da ocorrência de n.º 540864 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Conforme pude extrair dos autos, a reclamação realizada é sobre uma suposta não conformidade ao confrontar o consumo da cliente e as cobranças da Concessionária.

A Concessionária, em vistoria realizada em 29/08/13, não constatou qualquer irregularidade no imóvel da cliente, porém substituiu o medidor para verificação junto à bancada homologada pelo INMETRO, não identificando desconformidade daquele aparelho.

Posteriormente, ante ao questionamento da cliente, quanto ao refaturamento de contas, a CEG informou que realizou uma verificação de leitura no dia 04/10/13 para verificar o consumo após a substituição de medidor e, mesmo não tendo encontrado nenhuma irregularidade, refaturou, por sua liberalidade, as contas dos meses de julho a setembro para 13m³ e que o saldo de devolução, da ordem de R\$ 816,26 (oitocentos e dezesseis reais e vinte e seis centavos), montante que foi devolvido através de crédito em faturas.

Em nova resposta, considerando a indignação da cliente com tal explicação, a CEG esclarece que as referidas contas foram refaturadas erroneamente para 13m³, visto que esta nunca foi a média de consumo do imóvel e, mesmo após a identificação do erro, para não prejudicar a cliente, manteve os valores refaturados.

A CAENE, de uma forma geral, analisando as faturas da cliente, denota um consumo esperado em relação à sazonalidade, a priori não indicando vazamento ou não conformidade.



Entretanto, ressalta a constante "*liberalidade*" da Concessionária em refaturar contas ou desconsiderar medições, apresentando nova fatura com valor a menor, sem qualquer esclarecimento ao cliente.

Através de nova substituição de medidor, visando realizar vistoria conjunta no imóvel, bem como observar a realização de testes naquele instrumento em laboratório creditado no INMETRO, a CAENE constatou a conformidade, não só das instalações, bem como da aferição com as normas daquele Instituto.

Todavia, após a instalação, no dia seguinte, daquele medidor no endereço da cliente e testes realizados pelo representante daquela Câmara Técnica, o mesmo ressaltou a compatibilidade do consumo médio, restando dúvida¹, no entanto, quanto ao consumo elevado nos meses de maio a agosto de 2013.

A Procuradoria, em seu parecer, corrobora com o pronunciamento da CAENE de que a Concessionária não foi condizente com a prestação de serviço público adequado e, conseqüentemente, com o Contrato de Concessão (Cláusula 4ª, § 1º, itens 14 e 11).

Inicialmente, é de reconhecer que a Concessionária recalculou as contas, tendo em vista o valor supostamente indevido cobrado, daí entendendo que, ao adotar tal prática, ela assume para si um erro na medição ou até mesmo defeito no medidor.

Depreendo que a real intenção da cliente, quando vem reclamar de sua fatura elevada, a meu ver, é de se certificar do que realmente está acontecendo, ou seja, se há eventual vazamento de gás ou medição incorreta e não obter uma eventual liberalidade que a Concessionária tenha considerado com o propósito de equacionar o episódio.

¹ Porém fica a seguinte dúvida porque os picos encontrados nos meses de maio a agosto de 2013, voltando nos meses posteriores as medições junto da média anteriormente informada. (...) Neste caso, há uma suspeição de erros consecutivos do leitorista que ao perceber em determinado momento, procedeu ajuste de leituras nos meses informados, cabe lembrar que não há como comprovarmos tal hipótese, mas é na verdade a única explicação técnica para esses volumes fora da média nos meses em questão. Tal situação nem mesmo a própria Concessionária consegue identificar tal procedimento".



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-12/003.719/2013
Data 04/12/13 p. 134
Rubrica: Relator ID 4345648-0

Desta forma, sendo constatado estar a medição correta e o medidor em perfeitas condições, a Delegatária deveria adotar o mesmo procedimento para todos os clientes, ou seja, cobrar pelo valor devido e não adotar benefícios ante esse tipo de reclamação, os quais só fazem o mínimo sentido se forem por mera liberalidade de responsabilidade única da Concessionária.

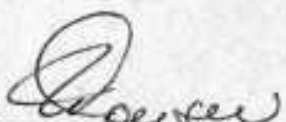
Ressalto que, embora, neste caso, possa ser constatado o empenho da Concessionária em resolver de forma satisfatória para a cliente quanto à questão econômica, o mesmo não pode ser afirmado com relação à prestação das informações a respeito da demanda, o que, somente, foi possível, pelo empenho da CAENE em realizar vistorias e prestar esclarecimentos à usuária.

Pelos motivos acima elencados e, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a penalidade de multa reúne fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

II - 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 n.º 001/2007.

É o voto.


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

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2933
DE 16 DE SETEMBRO DE 2014.**

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 540864.

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-12/003.719/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

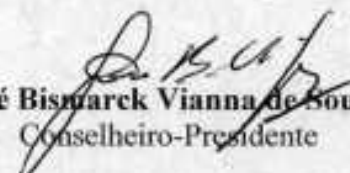
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

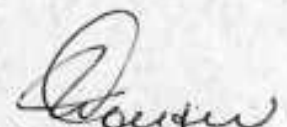
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

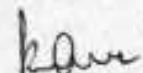
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

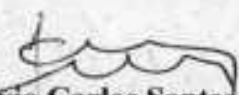
Rio de Janeiro, 16 de setembro de 2014.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro