



Processo nº: E-12/003.560/2013
Data de autuação: 10/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 539996
Sessão Regulatória: 30/10/2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 093/2013¹, que solicita à SECEX informações sobre como proceder com relação à Ocorrência nº. 539996, na qual o usuário Alexandre Pereira da Rocha, residente à Rua Santos Tirará, nº. 123/606, Bloco 01, Todos os Santos, RJ/RJ, relata aumento demasiado nos valores de suas faturas mensais, desde o mês de março/2013.

Consta às fls. 15, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 392/2013, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Por meio da correspondência eletrônica de fls. 32/33, a CEG encaminha à Ouvidoria da AGENERSA, cópia do laudo do exame realizado no medidor então existente na residência do usuário, substituído em 09/10/2013, no qual consta que o citado aparelho encontra-se em conformidade com a Portaria 031 do INMETRO.

Mediante o ofício de fls. 34, a CAENE solicita que a Delegatária encaminhe a esta Agência Reguladora, cópia do histórico de consumo de gás do usuário desde janeiro/2010 até aquela data, bem como que a Companhia esclareça (i) "*a existência de registros duplos de metragem cúbica de gás no histórico, para um mesmo mês (como ocorreu, por exemplo, nos meses de MAI/2013 e JUN/2013)*"; (ii) "*se todos os registros são derivados de leitura de medidor ou se houve cálculo de média (neste caso,*

¹ Fls. 03/08.



identificando os meses); e (iii) "A data na qual o medidor removido fora instalado para o cliente, e o motivo da instalação (cliente novo, substituição por defeito etc)".

Em atendimento, a Concessionária apresenta a carta DIJUR-E-2294/13, pela qual informa que o consumo encontra-se em nome de Kelly Cristine Amorim da Rocha, com colocação em carga em 08/10/2012 e primeira fatura gerada referente ao mês de novembro/2012; apresenta o histórico de consumo da cliente; afirma não ter ocorrido registro ou cobrança em duplicidade; destaca que as faturas questionadas foram "(...) analisadas, refeitas e enviadas novamente com uma nova data de vencimento, ou seja, as faturas 5/2013, 6/2013, 7/2013 e 9/2013 foram anuladas e regeradas com novo valor"; esclarece que "Quando ao mês 7/2013, cliente pagou 210,41 (200,29 de consumo + 10,12 de taxa de inscrição e multa mês 5/2013) e, gerado um crédito de 200,29 referente ao consumo, pois o valor a pagar correto pelo consumo seria de 11,61 e não 200,29. Assim, a nova fatura abateu o valor de 110,61 referente ao consumo correto e a conta saiu 'zerada', restando, ainda, um saldo de devolução de R\$ 89,68"; que "Uma vez que a fatura 8/2013 já estava paga, essa devolução foi incluída na fatura 9/2013 (9/10 = 22m² no valor de R\$ 27,08 (valor real da fatura R\$ 105,45, devido ao saldo de devolução, resta para pagamento R\$ 27,08)"; sublinha que "Todo os consumos são reais, derivados do medidor e de verificação de leitura captada no medidor para atender a reclamação da cliente"; ressalta que "(...) as faturas 5, 6, 7 e 9/13 foram recalculadas pelo Call Center por erro de leitura, com base na verificação realizada no dia 2/7 e 6/9"; aponta que "A fatura 9/2013 foi refeita também para incluir o crédito gerado na fatura 7/2013, conforme explicação acima detalhada"; explica que "Medidor anterior ao substituído na reclamação, foi instalado em ação comercial de nova construção (1º medidor no local - cliente novo), por este motivo, cliente pagou taxa de inscrição de solicitação de gás"; e que "Na aferição não foi identificado nenhum problema nesse medidor, conforme documento já enviado para a Agenera, através da ouvidoria. Após a substituição, o consumo permaneceu igual".

Analisando tais argumentos, a CAENE questiona a informação de refaturamento por erro de leitura, indagando à Concessionária a origem de tal erro (leiturista ou sistema); solicita que a Companhia esclareça "(...) qual foi a falha que permitiu a sucessão de erros na prestação de serviço ao Cliente nº. 7858833-2 (...)" e apresente a solução para que tais erros não voltem a ocorrer; entende



que a Delegatária deve acompanhar as faturas enviadas ao usuário por um ano, "(...) verificando se ocorrências similares ao caso em tela reincidem, encaminhando relatórios trimestrais para esta CAENE"; defende a falha na prestação do serviço por parte da empresa; e sugere a devolução dos importes pagos pelo usuário, decorrentes da cobrança de "(...) taxa de inscrição por solicitação de gás (...)".

Em nova manifestação, a CEG informa que "(...) pelo fato do medidor ser alfanumérico, houve a suspeita de que pudesse ter ocorrido alguma falha por parte dos leituristas, motivo pelo qual, a CEG substituiu o medidor e fez reunião com seus técnicos responsáveis pela leitura no local, para que redobrassem a atenção"; que está "(...) monitorando este cliente e concluímos que a situação foi contornada desde novembro/2013, inclusive a Concessionária já esteve no local realizando a leitura referente a Janeiro e o consumo cobrado será de 17m³ (leitura em 10/01/2014)"; ressalta a inexistência de falha sistêmica; e defende tratar-se de uma falha pontual, que "(...) não reflete a realidade de leitura e faturamento dos quase 800.00 (oitocentos mil clientes) da CEG".

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer pelo qual defende que a Delegatária reconhece a falha na prestação do serviço ao defender tratar-se de um caso pontual; indaga a origem dos erros de leitura do medidor; e opina pelo descumprimento do Contrato de Concessão, em razão das irregularidades praticadas pela Delegatária. Determina, ainda, que a Concessionária comprove no prazo de 30 (trinta) dias, "(...) as medidas adotadas à solução da ocorrência tratada nos autos, bem como seja devolvido ao cliente o valor referente à taxa de inscrição por solicitação de gás, no esteio do parecer técnico de fls. 39/41, eis que restou devidamente comprovada a prestação inadequada do serviço público".

Acolhendo tal sugestão, a assessoria de meu Gabinete encaminha ofício à CEG² que, em resposta, apresenta a carta DIJUR-E-725/2014, pela qual reitera as informações anteriormente apresentadas; ressalta que está monitorando o cliente em questão e que a situação foi contornada desde novembro/2013; defende que não houve qualquer falha sistêmica que possa ter gerado a reclamação em questão; e que não houve qualquer prejuízo efetivo ao usuário, uma vez que as

² Fls. 63.



contas questionadas foram refaturadas; razão pela qual entende que não deve ser aplicada qualquer penalidade à Delegatária.

Analisando tais informações, a Procuradoria reipsa seu opinamento, defendendo ter restado comprovada a prestação inadequada do serviço público.

Por meio do ofício de fls. 74, a assessoria de meu Gabinete indaga à CEG (i) as razões pelas quais as contas dos meses 5, 6, 7 e 9 foram refaturadas; (ii) de onde partiu o erro de leitura informado pela Concessionária; e (iii) as razões pelas quais o medidor foi substituído e se o medidor alfanumérico permite erro de leitura ou atrapalha a prestação adequada do serviço. Solicita, ainda, o histórico de consumo do cliente a partir do mês de maio/2013.

Em atendimento, a CEG apresenta a carta DIJUR-E-1258/2014, pela qual informa que "(...) não houve cobrança em duplicidade. O cliente se manifestou indicando que não concordava com os valores cobrados na fatura, onde, após análise, identificaram um erro de leitura e, as faturas referentes aos meses de 5/2013 e 6/2013 foram refeitas pelo Call Center e enviadas com nova data de vencimento. Quanto ao mês 7/2013, o cliente pagou R\$ 210,41 (R\$ 200,29 de consumo + R\$ 10,12 de taxa de inscrição), quando, na verdade, deveria ter pago apenas R\$ 110,61 de consumo. Em função do exposto, foi gerado um crédito de R\$ 200,29 referente ao consumo total que havia sido cobrado. Assim, a nova fatura abateu o valor de R\$ 110,61 referente ao consumo devido para o mês 7/2013 e a conta saiu 'zerada', restando, ainda, um saldo de devolução de R\$ 89,68. Uma vez que a fatura /2013 já estava paga, essa devolução foi concluída na fatura 9/2013 ($9/10 = 22m^3$) sendo o valor real da fatura R\$ 105,45, devido ao saldo de devolução, restou para pagamento apenas a quantia de R\$ 27,08"; aponta ter realizado vistoria nas instalações, que encontravam-se adequadas, substituindo o medidor que, após aferição, não apresentou qualquer problema; explica que a substituição do medidor foi realizada apenas para elucidar a ocorrência; aponta que as leituras são realizadas por profissionais através da anotação dos números existentes no medidor e que eventualmente pode ocorrer um erro material nessas anotações, mas que tal procedimento não impede a adequada prestação do serviço; apresenta o histórico de consumo do



cliente; e requer a declaração de inexistência de culpabilidade da Concessionária, quanto ao evento narrado nos autos.

Em nova manifestação, a CAENE sublinha que a correspondência apresentada pela Concessionária não responde os questionamentos realizados por minha assessoria de forma objetiva; e ratifica seus pronunciamentos anteriores.

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA ratifica seu parecer anterior, defendendo a ocorrência de falha na prestação do serviço.

Mediante o ofício de fls. 84, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia de inteiro teor do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Às fls. 86/87, consta a carta DIJUR-E-1796/2014, pela qual a Delegatária reitera suas manifestações anteriores e requer a declaração de inexistência de culpabilidade quanto ao evento narrado nos autos, com o consequente arquivamento do presente feito.

É o Relatório.



Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Processo nº: E-12/003.560/2013
Data de autuação: 10/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº. 539996
Sessão Regulatória: 30/10/2014

VOTO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a reclamação apresentada pelo usuário Alexandre Pereira da Rocha, residente à Rua Santos Tirará, nº. 123/606, Bloco 01, Todos os Santos, RJ, na qual relata aumento demasiado dos valores de suas faturas mensais, desde o mês de março/2013.

Em sua defesa, afirma a Delegatária que o medidor em questão encontrava-se em perfeito estado, conforme laudo de fls. 33, e que os consumos registrados são reais, derivados do medidor e de verificação de leitura captada no mesmo. Contudo, diante da reclamação recebida, providenciou a troca do aparelho e refaturou as contas dos meses maio, junho, julho e setembro/2013, por ter identificado um erro de leitura que acredita ser derivado de possível equívoco nas anotações do leiturista.

Conforme se verifica através do ofício de fls. 74, elaborei indagações específicas à Concessionária, por ter verificado contradição em suas declarações. Vejamos:

"1) As razões pelas quais as contas dos meses 5, 6, 7 e 9/2013 foram refaturadas, uma vez que *"os consumos são reais, derivados do medidor e da verificação de leitura captada no medidor"*;

2) O "erro de leitura" informado pela CEG, partiu de onde?



3) As razões pelas quais o medidor foi substituído. O medidor alfanumérico permite erro de leitura? Esse tipo de medidor atrapalha, ou pode atrapalhar, a adequada prestação do serviço?

Solicito, ainda, que a Concessionária informe o histórico de consumo do cliente, desde o mês de maio/2013, até a presente data (ou até a data em que o cliente pediu a baixa de titularidade), de forma a verificar se os erros informados nos autos voltaram a ocorrer".

Em resposta, a Concessionária se limita a repisar as informações anteriormente prestadas, ressaltando que o medidor alfanumérico "(...) não impede uma prestação de serviço adequada, todavia, como qualquer tipo de equipamento eletrônico, possui peculiaridades que denotam atenção em sua atividade (...)"; e a apresentar o histórico de consumo do usuário.

Considerando as informações prestadas pela Concessionária, é possível identificar que a própria empresa reconhece o erro de leitura, o que torna inevitável a aplicação de penalidade, decorrente de sua má atuação.

Ocorre que, não obstante os aborrecimentos experimentados pelo usuário, a Companhia, para remediar a falha na prestação do serviço, providenciou a substituição do medidor e o refaturamento das contas reclamadas buscando, assim, sanar a questão com a adoção de todas as providências que lhe eram possíveis para que o serviço voltasse a ser prestado com regularidade.

No próprio histórico de atendimento, disposto às fls. 09/12 dos autos, no primeiro contato do usuário com esta Autarquia, o mesmo informa que a CEG já havia providenciado o refaturamento das contas para a "metade do valor".

Assim, entendo desarrazoada a aplicação de penalidade de multa, considerando que a Concessionária atuou de forma diligente, buscando minimizar as consequências da má prestação do serviço, substituindo o medidor e refaturando as contas reclamadas, conforme já mencionado.



Demais disso, analisando o histórico de consumo apresentado pela Empresa, identifiquei que, a partir de outubro/2013 - *mês em que foi substituído o medidor*¹ -, os valores de consumo reduziram significativamente e se mantiveram dentro de uma média compatível com o perfil de consumo informado pelo usuário², cabendo ressaltar que depois do citado mês, não houve mais qualquer reclamação por parte do mesmo junto a esta Agência.

Por fim, no que se refere à sugestão da Procuradoria da AGENERSA, para que a CEG "(...) *comprove em até 30 dias as medidas adotadas à solução da ocorrência tratada nos autos, bem como seja devolvido ao cliente o valor referente à taxa de inscrição por solicitação de gás (...)*", cabe destacar que o histórico de consumo informado nos autos supre tal solicitação, já que demonstra a regularidade no fornecimento, conforme acima salientado. Já no que concerne à devolução dos importes relativos à taxa de inscrição por solicitação de gás, correto o órgão jurídico desta Autarquia ao determinar sua devolução, uma vez que a citada cobrança se mostrou injustificada, já que a substituição do medidor se deu em razão da reclamação do usuário sobre o aumento do valor de suas faturas mensais.

Desta forma, deve a Delegatária restituir tal importe ao usuário, na forma do artigo 42, parágrafo único da Lei 8078/90, por se tratar de cobrança indevida.

Por todo o exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 539996;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

¹ Conforme se verifica às fls. 32.

² Dois adultos e uma criança, residência com um aquecedor e um fogão de quatro bocas.



- Determinar que a Concessionária CEG providencie, no prazo de até 30 (trinta) dias e mediante crédito na fatura de consumo mensal, a devolução em dobro do importe de R\$ 10,12 (dez reais e doze centavos), referente à taxa de inscrição cobrada na fatura de julho/2013, nos termos do artigo 42, parágrafo único da Lei 8078/90;
- Determinar que a Concessionária CEG encaminhe a esta AGENERSA, no prazo de 30 (trinta) dias após a devolução dos importes acima mencionados, o respectivo comprovante;

É o Voto.


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-560/2013

Data 10/09/2013 Fls.: 018

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

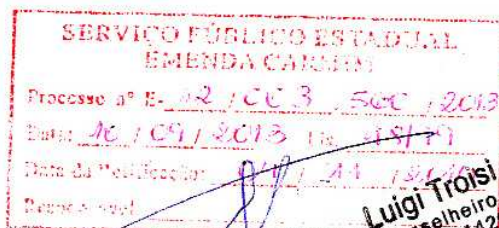
Handwritten: 220 10 4350397-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2259 , DE 30 DE OUTUBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº.
539996.**

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-12/003.560/2013, por unanimidade,

DELIBERA:



Luigi Trois
Conselheiro
ID Funcional: 4429980-5

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 539996.

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

Art. 3º - Determinar que a Concessionária CEG providencie, no prazo de até 30 (trinta) dias e mediante crédito na fatura de consumo mensal, a devolução em dobro do importe de R\$ 10,12 (dez reais e doze centavos), referente à taxa de inscrição cobrada na fatura de julho/2013, nos termos do artigo 42, parágrafo único da Lei 8078/90.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-121003-500/2013

Data 10/07/2013 Fls.: 09

Publica: no 10:4359397-6

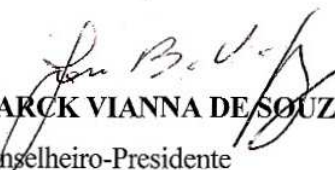
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG encaminhe a esta AGENERSA, no prazo de 30 (trinta) dias após a devolução dos importes acima mencionados, o respectivo comprovante.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

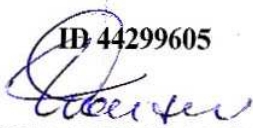
Conselheiro-Presidente

ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI

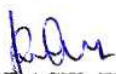
Conselheiro-Relator

ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA

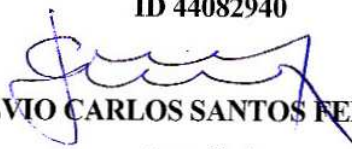
Conselheiro

ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID 44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID 39234738