



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.731/2013
Data 16/12/2013 Fls.: 48
Rubrica: ID: 20541368

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

Processo nº : E-12/003.731/2013
Data de autuação: 16/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência nº 540958.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a ocorrência 540958 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 02/09/2013, na qual o usuário José Horácio Sorrilha de Carvalho, residente na Praça Seca, Rio de Janeiro, reclama sobre aumento de consumo registrado em suas faturas.

O cliente relata que tem consumo mensal entre 7 a 11m³. Na leitura realizada em 14/05/13 foi constatado o consumo de 88m³ e em 13/06/13 o consumo de 115m³. Em decorrência dessas alterações, o cliente solicitou à Concessionária que realizasse uma visita técnica.

De acordo com o Histórico de Atendimento¹, em 25/06/13 foi realizada uma visita pela Equipe de Emergência que identificou um escapamento de 5 litros/hora, apresentando queda total. Por medida de segurança, o fornecimento foi interrompido. Em 09/07/14 o fornecimento foi restabelecido pela Equipe de Manutenção por inexistência de escapamento. Em 14/08/13 o medidor foi substituído. Em 03/12/13 outra equipe da CEG esteve no local e não constatou indícios de aplicação de resina.

Reclama o cliente que, “a CEG insiste em cobrar um consumo ao qual o consumidor não deu causa”. O cliente relata entender que, uma vez que a equipe de manutenção, diferentemente do que o ocorreu com a equipe de emergência, não encontrou qualquer sinal de vazamento; que foi

¹



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/731/2013
Data 16/12/2013 fls. 49
Protocolo: 8 ID: 20541368

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

realizada a substituição do medidor e que o consumo normalizou-se após esse procedimento, a alteração do consumo seria devido a problema no medidor. Logo, não concorda em pagar os valores registrados e reclama ter recebido aviso de corte.

Relata a CEG que “devido à reclamação de consumo, as faturas foram anuladas e regeradas com nova data de leitura. Porém, o cliente não se atentou ao ocorrido e efetuou o pagamento das faturas anuladas o que gerou o crédito de R\$ 1.525,71, que já foram abatidos nas faturas de 10 e 11/2013. As faturas que foram regeradas com nova data de vencimento não foram pagas, o que gerou nova ordem de corte por falta de pagamento para o imóvel, mas o fornecimento não foi interrompido. Ressaltamos que as faturas 5, 6 e 7/2013 foram pagas com o crédito que estava liberado no sistema, porém o cliente deverá pagar a fatura de 7/2013, pois há uma diferença a ser paga”.

Consta à fl. 23 cópia da Resolução CODIR nº 408/2014 na qual se verifica a distribuição do processo à relatoria deste Gabinete.

Em 19/05/2014, a CAENE² se manifesta no sentido do descumprimento contratual, tendo em vista a presença de laudos discordantes quanto à existência de vazamento.

Em homenagem aos princípios da ampla defesa e do contraditório, em 27/05/2014 foi assinado prazo para que a Concessionária se manifestasse. Nesse sentido, entende a CEG que “independente de qualquer inconsistência comprovada com a realização de exames posteriores, a equipe de emergência atuou corretamente” e afirma não restar materializada nos autos qualquer irregularidade por parte da Concessionária.

Em novo despacho, a CAENE³ mantém sua manifestação anterior. A Procuradoria⁴ da AGENERSA entende que “com efeito, os fatos narrados no presente processo conduzem à conclusão de falha na prestação do serviço público delegado”.

² Fl. 25

³ Fl. 37



Ex. Vício Público: Carroval
Processo nº E-12/003/431/2013
Data 16/12/2013 às 15h
Inscrição nº 20041368

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

Em sede de Razões Finais⁵, a CEG assevera que “em que pesem as largas razões apresentadas pelos órgãos desta Autarquia, cumpre-nos discordar, por entender que a Companhia agiu com dever de cuidado essencial à prestação do serviço público adequado”.

É o relatório,


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

⁴ Fls. 38/41

⁵ Fls. 46/47



Serviço Público Municipal

Processo nº E-12/003/731/2013

Data 16/12/2013 64

Assinatura: @ ID: 20341368

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

Processo nº : E-12/003.731/2013
Data de autuação: 16/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência nº 540958.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

VOTO

O presente Processo foi instaurado tendo em vista a ocorrência 540958 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 02/09/2013, na qual o usuário José Horácio Sorrilha de Carvalho, residente na Praça Seca, Rio de Janeiro, reclama sobre aumento de consumo registrado em suas faturas.

O cliente relata que, não obstante ter consumo mensal entre 7 e 11m³, as leituras realizadas em 14/05/13 e 13/06/13 registraram, respectivamente, consumo de 88m³ e 115m³. Em decorrência dessas alterações, o cliente solicitou à Concessionária que realizasse uma visita técnica.

Compulsando os autos, verifica-se no Histórico de Atendimento¹ que em 25/06/13 foi realizada uma visita pela Equipe de Emergência que identificou um escapamento de 5 litros/hora, apresentando queda total. Nessa ocasião, o fornecimento foi interrompido por medida de segurança. Em 09/07/14, após nova visita técnica ter constatado a inexistência de escapamento, o fornecimento foi restabelecido. Em 14/08/13 ocorreu a substituição do medidor que havia sido instalado no local há mais de 10 anos, sendo certo que após esta providência a medição do consumo foi normalizada.

Em 25/10/13 a Ouvidoria da AGENERSA envia SNS onde se lê: *“Segundo o Gerente da CAENE, não é possível que o vazamento encontrado pela emergência tenha sumido 12 dias depois, sem que nenhum reparo tenha sido efetuado. Dessa forma, ele considera que não há*

¹ Fls. 8/11



Serviço Público
Processo nº E-12/003/731/2013
Data 16/12/2013
Assinado: 8 10.20541368

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

explicação técnica para os consumos dos meses 05, 06 e 07/2013, principalmente ao do mês 06/2013 (115m³)". Nessa oportunidade sugeriu que, por uma liberalidade da companhia, os consumos desses 3 meses fossem recalculados para a média do imóvel.

Entretanto, a CEG somente respondeu à Ouvidoria da AGENERSA em 05/12/13, informando que em 03/12/13 outra equipe esteve no local e não constatou indícios de aplicação de resina ou reparo. Informou ainda que *"devido à reclamação de consumo, as faturas foram amiladas e regeradas com nova data de leitura"*.

Em 19/05/2014, a CAENE² atesta que *"houve laudos discordantes, de vazamentos. Como pode ser visto, ao realizar a mudança do medidor o pretense vazamento sumiu, o que nos leva a acreditar na informação de que o vazamento estava na instalação do medidor e não na instalação interna do cliente, que voltou a ter seu consumo normal"*. Continua a Câmara Técnica: *"confirma-se tal situação pois como não houve explicação técnica que pudesse identificar o sumiço do vazamento, a Concessionária refaturou as contas do cliente"*.

Em homenagem aos princípios da ampla defesa e do contraditório, em 27/05/2014³ foi assinado prazo para que a Concessionária se manifestasse. Nesse sentido, entende a CEG⁴ que *"independente de qualquer inconsistência comprovada com a realização de exames posteriores, a equipe de emergência atuou corretamente"* e afirma não restar materializada nos autos qualquer irregularidade por parte da Concessionária.

Em novo despacho, a CAENE⁵ salienta que *"diferente do quer [fazer] parecer a Concessionária, nossa [indicação de] penalização vai no sentido de que há dois laudos diferenciados: quando do atendimento da emergência, dando vazamento; e da equipe de assistência técnica, [que] não encontra nenhum vazamento."*

² Fl. 25

³ Fl. 28 Ofício AGENERSA/CODIR/LT no 85

⁴ DIJUR-E-1049/2014

⁵ Fl. 37



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

Processo nº E-12/003.731/2013
16/12/2013 53
ID: 20341368

A Procuradoria⁶ da AGENERSA entende que “com efeito, os fatos narrados no presente processo conduzem à conclusão de falha na prestação do serviço público delegado, o que, inclusive, foi expressamente reconhecido pela concessionária, conforme se verifica do trecho a seguir transcrito: ‘a intenção da CEG mediante a presente é salientar que independente de qualquer inconsistência comprovada com a realização de exames posteriores, a equipe de emergência atuou corretamente (...)’ - grifou-se”.

Em sede de Razões Finais⁷, a CEG assevera que “em que pesem as largas razões apresentadas pelos órgãos desta Autarquia, cumpre-nos discordar, por entender que a Companhia agiu com dever de cuidado essencial à prestação do serviço público adequado”.

Com efeito, não se discute a conduta de cautela da Concessionária ao suspender o fornecimento do cliente uma vez detectado o vazamento. Entretanto, verifica-se que no presente caso nunca houve qualquer vazamento que pudesse por em risco a segurança dos usuários. A uma porque em visita posterior não foi constatado vazamento e tampouco indícios de que o cliente realizara qualquer reparo. A duas porque os problemas de alteração de consumo findaram-se após a troca do medidor.

Saliento ainda que, somente após a sugestão por parte da Ouvidoria da AGENERSA é que a Concessionária recalculou as faturas que apresentaram consumo alterado, fazendo então constar a média de consumo do cliente.

Desta forma, não resta outro entendimento a ser alcançado senão que houve falha da Concessionária, deixando de observar a adequada prestação do serviço público concedido, desta forma ferindo as Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, *caput*, ambas do Contrato de Concessão.

⁶ Fls. 38/41

⁷ Fls. 46/47



Outrossim, cumpre observar que em 25/10/13 a Ouvidoria da AGENERSA enviou uma SNS à Concessionária CEG a qual somente foi respondida em 05/12/13, descumprindo o disposto na Instrução Normativa nº 19/2011.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 25/06/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540958;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007 e artigo 2º, III da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, devido à demora no atendimento às indagações da Ouvidoria;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/731/2013

Data 16/12/2013 Fls. 55

Assinatura: J. ID 20344368

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2262 , DE 30 DE OUTUBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA/FALHA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO. OCORRÊNCIA 540958.**

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-12/003.731/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 25/06/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540958;

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 - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I, da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007 e artigo 2º, III da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, devido à demora no atendimento às indagações da Ouvidoria;



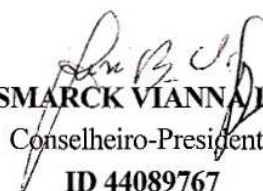
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-1200373/2013
Data 16/12/2013
Folha 56
ID: 20541368

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

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

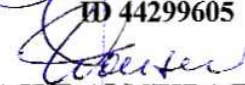
Conselheiro-Presidente

ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI

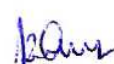
Conselheiro-Relator

ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA

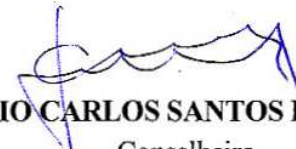
Conselheiro

ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID 44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID 39234738