



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.303/2014
Data 25/04/14 Fls.: 55
Rubrica: Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003.303/2014.
Data de autuação: 25/04/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 545286 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória: 28/01/2015.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 100/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 545286, que versa sobre recebimento de fatura de consumo desde o ano de 2013, pelo usuário Ari Moreira.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 05/06, o usuário reclamou que os valores de suas faturas, desde 2013, estão acima do consumo real do imóvel, que conta com abastecimento de gás para um fogão e três moradores.

A ocorrência foi registrada na Ouvidoria desta AGENERSA e remetida à Concessionária CEG em 01/04/2014. No dia 09/04/2014, a CEG informou que realizou exame no medidor, tubulação e pontos de consumo, o que confirmou os consumos das faturas emitidas ao consumidor.

Acrescentou, a Concessionária, que *"o consumo de cada residência depende da rotina de seus moradores, como: tempo de banho, temperatura da água, tempo de utilização do fogão, visto que cada cliente possui rotinas diferentes..."*

Em 10/04/2014, o usuário reiterou pedido de troca do medidor que, segundo informações apresentadas pela CEG, foi substituído em 14/04/2014, sendo o antigo medidor levado para aferição técnica.

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 261/2014, foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

¹Fls. 04 - *"Venho solicitar orientação de como proceder com relação à ocorrência n.º 545286, registrada nesta Ouvidoria em 04/04/2014 para tratar de reclamação do Sr. Ari Moreira da Silva sobre suas faturas, que considera altas desde o ano 2013.(...)"*



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 25/04/14 fls. 56

Assinatura:

Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 433, de 30/04/2014, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, após análise dos autos, concluiu:

"(...)

No e-mail contido na folha 14, a Concessionária informa que a troca do medidor foi realizada no dia 14/04/2014, sendo o medidor antigo levado a bancada de aferição e atestado como aprovado.

Diante do exposto, pode ser verificado que a Concessionária realizou a vistoria na casa do cliente após 3 dias da solicitação do mesmo nesta AGENERSA, não cabendo assim, descumprimento Contratual. Entretanto, a troca do medidor ocorreu 4 dias após a solicitação do cliente nesta AGENERSA, descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação retirada e substituição de medidores.

Agrava-se a isto o descumprimento do Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa CODIR N° 019 de 16 de maio de 2011, por exceder o prazo de 15 dias previstos para respostas as reclamações referentes a fatura."

A Concessionária, através da carta DIJUR-E-1282/14, respondendo ao ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 114/2014, informou:

"(...)

*Respeitosamente a CEG rechaça as teses de descumprimento ao Contrato de Concessão sinalizadas pela CAENE às fls. 15, pois todas as diligências provocadas pelo cliente revelam-se desnecessárias com a comprovação de que o medidor não estava registrando consumo a mais, **pelo contrário**, ainda que dentro do permitido pela Portaria 031 do INMETRO, o medidor estava a registrar consumo a menor, favorável ao cliente e em*



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003-303/2014

Data 25/04/14 Fls.: 57

Rubrica:  Diogo da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

desfavor da própria CEG! (vide anexo - laudo de ensaio em medidor).

Portanto, ao restar descabida a assunção de que a CEG incorreu em algum descumprimento Contratual, pede-se a declaração de inexistência de irregularidade no proceder da CEG e o arquivamento do presente processo." (Grifos no original)

A Procuradoria, por seu turno, concluiu²:

"(...)

Da instrução dos autos percebe-se que a Câmara Técnica de Energia desta AGENERSA encampou a alegação da concessionária de regularidade do medidor substituído, sendo forçoso entender que, nesse mister, não houve má prestação do serviço concedido.

Não obstante isso, a CAENE considerou a demora de 04 dias até a efetiva substituição do medidor para entender pela aplicação de penalidade em face da CEG, eis que concluiu pela violação do prazo de 24 (vinte e quatro) horas estabelecido contratualmente para tal providência.

Com efeito, forçoso reconhecer que a concessionária não observou o prazo estabelecido no contrato de concessão.

De outro turno, há de se considerar, também, que tal descumprimento não trouxe maiores prejuízos ao serviço público, haja vista que não fora identificada qualquer irregularidade no medidor substituído. Assim sendo, entendemos pela incidência do princípio da proporcionalidade para sugerirmos a aplicação de penalidade de advertência em face da CEG.

² Fls. 27/30.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 05/06/14 Fls.: 58

Rubrica:

Tiago da Silva Marre

Assessor Especial

ID nº 4422664-0

Melhor sorte não assiste à concessionária, também, no que tange ao atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, haja vista que, segundo o que consta do documento que inaugura o feito, até o dia 25/04/2014 a CEG não havia respondido o pedido de esclarecimento datado de 10/04/2014, violando, assim, o prazo de 15 (quinze) dias estipulados no art. 2º, inciso III, da Instrução Normativa nº 19, de 16/05/2011.

Diante do exposto, e considerando as violações ao contrato de concessão e a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, opinamos pela aplicação de penalidade em face da CEG com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e nos arts. 18, inciso I e 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2011.

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 166/2014³, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez sustentando:

"(...)

Primeiramente, a Concessionária ressalta que, caso os fatos fossem os narrados pela CAENE e pela AGENERSA, a CEG concordaria que, em ultima instância, não houve má prestação de serviço, pois não houve qualquer prejuízo causado ao cliente, uma vez que o medidor estava funcionando corretamente e, portanto, as faturas sendo emitidas de forma correta.

Em que pese o exposto, não procede a afirmação de que a CEG demorou 04 (quatro) dias para atender a solicitação do cliente no que se refere à substituição de medidor.

³ Fls.33.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 25/12/14 Fls.: 59

Rubrica:

Tiago da Silva Mar
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Conforme se verifica na missiva de fls. 04 dos autos, o cliente em momento algum solicitou a substituição do medidor à Concessionária. Poder-se-ia inferir que a referida solicitação teria se consolidado para o técnico da CEG, no momento da vistoria, contudo, o cliente foi orientado pelo preposto da CEG a realizar a solicitação diretamente nos canais de atendimento da Concessionária, o que, frise-se, não foi feito.

Desta maneira, verifica-se que a solicitação de substituição do medidor partiu da própria Ouvidoria da AGENERSA para a Ouvidoria da Concessionária. Assim, não cabe, no presente caso, apontar que a CEG teria descumprido o Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do Contrato de Concessão.

Isso porque, da simples leitura do dispositivo, verifica-se que estes prazos se aplicam aos serviços requeridos pelos usuários:

(...)

Dessa maneira, evidente que o cliente não solicitou a CEG a substituição de seu medidor, não tendo restado configurado qualquer descumprimento Contratual por parte da Concessionária que, além disso, prestou serviço público adequado e eficiente, conforme aponta o próprio parecer da Procuradoria.

A CEG entende que tais fatos são elucidativos mandatórios do arquivo do presente processo sem a aplicação de qualquer penalidade, juntamente com o fato de que a Concessionária tem realizado o atendimento a Ouvidoria desta AGENERSA de forma eficiente e cortês.(...)"

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

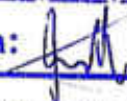


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 25/04/14 Fls.: 60

Rubrica:  Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº. : E-12/003.303/2014.
Data de autuação: 25/04/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 545286 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória: 28/01/2015.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 545286, que versa sobre recebimento de fatura de consumo de gás pelo usuário em valores que este julga acima do consumo do imóvel, uma vez que conta com três moradores e apenas um fogão com abastecimento de gás pela Concessionária.

A ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA em 01/04/2014 e em 09/04/2014, após visita técnica - realizada em 04/04/2014 -, a Concessionária informou que não foi encontrada inconformidades nas instalações e medidor do imóvel do usuário.

Conforme se depreende dos autos, em 10/04/2014 o usuário solicitou (através da Ouvidoria) a troca do medidor, o que foi feito pela CEG em 14/04/2014.

A CAENE, tomando por base a informação de que o medidor antigo foi substituído por um novo em 14/04/2014 e que foi testado e aprovado pela perícia de aferição da CEG, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do Anexo II, Parte 2, item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão, bem como do artigo 2º da Instrução Normativa CODIR n.º 019/2011.

A Procuradoria, por seu turno, entendendo pelo descumprimento do Contrato de Concessão, tal como da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, sugeriu aplicação de penalidade com base na cláusula décima do contrato de concessão e nos artigos 18, I e 17, VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

A CEG discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria, uma vez que, no seu entendimento, não houve solicitação de substituição do medidor pelo usuário à CEG, mas tão somente perante o técnico quando da visita técnica.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 25/04/14 Pág. 67

Assessor Especial
Tiago da Silva Mendes
ID nº 4422664-0

Afirmou, a Concessionária, que mesmo sendo o usuário orientado pelo técnico a utilizar um dos canais de atendimento da CEG para solicitar a substituição do medidor, tal solicitação não ocorreu.

Nesse sentido, acrescentou que a solicitação de troca partiu da Ouvidoria desta AGENERSA, razão esta que descaracterizaria a aplicabilidade do disposto no Anexo II, Parte 2, do Contrato de Concessão.

Feito breve retrospecto, verifico que, de fato, **a solicitação de troca do medidor foi realizada pelo usuário por duas vezes**. Inicialmente, no momento da vistoria nas instalações do imóvel, **em 04/04/2014**, e, posteriormente, através do canal desta Ouvidoria, cujo recebimento pela CEG se deu **em 10/04/2014**.

Entendo que a Ouvidoria desta Agência não é, inicialmente, via adequada para a solicitação de serviços prestados pela Concessionária, mas a partir do momento em que uma ocorrência é aberta, cabe a Ouvidoria mediar o conflito entre as partes envolvidas recebendo e repassando, inclusive, as suas respectivas solicitações.

Nesse sentido, trago à baila a leitura do artigo 25, II do nosso Regimento Interno:

"Art. 25 - Compete à Ouvidoria:

(...)

II - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório;" (Grifei)

Logo, os prazos previstos no Anexo II, Parte 2 do Contrato de Concessão se aplicam ao caso em tela, uma vez que a Ouvidoria atuou dentro de sua atribuição, apenas transmitindo à CEG solicitação do usuário.

Em análise dos tramites da ocorrência na Ouvidoria e dos prazos estabelecidos pela Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011 em seu artigo 2º¹, acompanho os

¹ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 03/04/14 Fls.: 60

Rubrica:

Tiago da Silva Mairra
Assessor Especial
ID nº 4422664-U

posicionamentos da CAENE e Procuradoria para entender pelo descumprimento do prazo de 15 (quinze) dias estabelecido para resposta da Concessionária quando o assunto diz respeito a faturas de cobrança

No que se refere a demora para substituir o medidor, percebo que a Concessionária foi acionada pela primeira vez, por força da reclamação do usuário que aduzia pagar contas de consumo com valores elevados desde o ano de 2013 e realizou vistoria nas instalações de gás do imóvel certificando a ausência de irregularidades.

Os valores de consumo apresentados às fls. 03, referentes ao período de janeiro de 2013 até abril de 2014, trazem uma média de consumo no imóvel de $18m^3$, sendo o menor e o maior consumo, respectivamente, $15m^3$ e $22m^3$, ou seja, não houve oscilação anormal.

A Concessionária, após o recebimento do pedido de troca do medidor, através da Ouvidoria em 10/04/2014, realizou-o somente em 14/04/2014 (após quatro dias), descumprindo assim o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, como bem apontado pela CAENE.

Desta feita, utilizando-me dos princípios da razoabilidade/proporcionalidade, posto que em que pese não haver dúvidas quanto aos inadimplementos supramencionados, há de dizer também que não ocorreu nenhum prejuízo ao usuário, vez que tanto o medidor quanto as instalações de gás do imóvel se encontravam em condições adequadas, **sugiro ao Conselho Diretor**:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora na substituição do medidor solicitada pelo usuário na ocorrência n.º 545286, descumprindo o prazo do Anexo II, Parte 2, item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como pela demora no envio de resposta à Ouvidoria, descumprindo o artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, com base nas Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Décima do Contrato de Concessão e nos artigos 18, I e 17, VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

(...)

III. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.” (Grifei)

[Assinatura]



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 05/04/14 Fis.: 53

Assinatura: Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.303/2014

Data 25/04/14 Fls.: 61

Rubrica:

Tiago da Silva Man

Assessor Especial

ID nº 4422664-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 019/1

DE 28 DE JANEIRO DE 2015.

Concessionária CEG - Ocorrência n.º 545286 -

Concessionária CEG.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.303/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

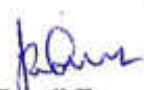
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora na substituição do medidor solicitada pelo usuário na ocorrência n.º 545286, descumprindo o prazo do Anexo II, Parte 2, item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como pela demora no envio de resposta à Ouvidoria, descumprindo o artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, com base nas Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Décima do Contrato de Concessão e nos artigos 18, I e 17, VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2015.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076