



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: E-12/003.685/2013
Data: 18/11/2013 Fls. 49
Rubrica

Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4408570-8

Processo nº : E-12/003.685/2013.
Data de autuação: 18/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 541072.
Sessão Regulatória: 27/11/2014.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 143/2013¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 541072, que versa sobre não recebimento de fatura de consumo pelo usuário e, conseqüente, cobrança de juros e multa por atraso no pagamento.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 04/05, o usuário reclamou que não recebeu a fatura do mês de agosto de 2013 (vencimento em 01/09/2013).

Afirmou, o usuário, que fez contato com a Concessionária CEG para solicitar segunda via da conta de consumo, mas foi informado que pagaria juros e mora pelo atraso na quitação.

Posteriormente, através de ofício², foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 403, de 28/11/2013³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Através da carta DIJUR-E-2483/13, a Concessionária informou:

¹ Fls. 04 - "Venho solicitar as devidas providências com relação à ocorrência n.º 541072, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 06/09/2013 para tratar de reclamação do Sr. Igor Borges da Silva sobre o não recebimento de sua fatura de agosto/2013, com conseqüente cobrança de juros e multa por atraso no pagamento. (...)"

² Fls. 07 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 568/2013.

³ Fls. 10.



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: E-12.1003 685/2013
Data 18/11/2013 Fh. 50
Rubrica

Marcelo Fehreira de Menezes
Assessor do Conselheiro
ID nº 4409570-8

"... que de acordo com o setor responsável, não foi detectada nenhuma falha referente a entrega da fatura neste condomínio.

Aproveitamos para esclarecer, que a responsabilidade de entrega é dos Correios e o prazo de entrega da conta é de até cinco dias antes do vencimento, e não havendo comprovante de recebimento desta uma vez que o processo é automático e não há como monitorar entregas de faturas através de AR.

O que nos garante nossa entrega, é que os Correios, são uma empresa de fê pública e possui o monopólio para entrega de documentos oficiais.

Caso não ocorra a entrega, solicitamos que nos comunique antes da fatura vencer, para que possamos tomar as devidas providências.

Ressaltamos que a distribuição no condomínio é de responsabilidade do administrador. E que a 2ª via das contas podem ser retiradas no nosso site www.gasnaturalfenosa.com, ou então, nas Agências de atendimento presencial.

Desta forma, com base no exposto, a CEG espera que sejam acolhidos seus argumentos a fim de ser determinado o arquivamento do presente processo, sem aplicação de qualquer sanção a Concessionária, uma vez que resta comprovado nos autos, não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado ao cliente, uma vez que agiu de forma diligente e com observância a um dos pilares da prestação de serviço público de distribuição de gás canalizado."



Govorno 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: E-12/003 685 / 2013
Data 18/11/2013 Fls. 51
Rubrica

Marcelo Ferreira do Menezes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4409570-8

As fls. 17/18, consta cópia da fatura enviada pela Concessionária ao usuário referente ao mês de agosto de 2013.

A CAENE, após análise dos autos se manifestou:

(...)

Esta CAENE entrou em contato telefônico com o Sr. Igor, o qual nos encaminhou por e-mail (folhas 14 a 18), cópia da fatura da reclamada, comprovando que a data da postagem da fatura foi no dia 10/09/2013, com data de vencimento para o dia 01/09, ou seja, a fatura foi postada pela Concessionária 9 dias após o seu vencimento.

Desta maneira, houve por parte da Concessionária uma falha na postagem da fatura, a qual negou em todos os momentos nos autos, descumprindo assim, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3ª, bem como, a CEG não nos encaminhou os documentos comprobatórios solicitados em nosso Ofício CAENE 201/13 (folha 11), descumprindo a Cláusula 4ª Parágrafo 1º Item 13, ambos do Contrato de Concessão. Cabe ainda ressaltar, que cliente deve ser reembolsado no caso da Concessionária ter cobrado juros referente ao atraso da boleto do mês de agosto de 2013."

A Concessionária, previamente, acrescentou:

(...)

A citada reclamação, registrada pelo cliente em 06/09/2013, teve como escopo o suposto não recebimento pelo cliente, de sua fatura de gás natural canalizado, com vencimento em 01/09/2013.

Frise-se, a reclamação do cliente foi registrada 05 (cinco) dias após o vencimento da fatura.

(...)



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: E-12/003 685 1/2013
Data: 18.11.2013 Fls. 52
Rubrica:

Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselho
ID nº 4409570-8

Notificada para apresentar sua defesa, a Concessionária o fez, tempestivamente, às fls. 12 dos autos ratificando o fato de que não foi identificada nenhuma falha referente à entrega das faturas no condomínio do Sr. Igor.

Ainda nesta linha, a Concessionária informou que faz a entrega da faturas aos Correios tempestivamente, de acordo com os lotes de faturamento e que a referida empresa pública se responsabiliza pela entrega tempestiva dos citados documentos. Iluminou-se, ainda, que se trata de empresa que possui fé-pública e monopólio para entrega dos documentos oficiais.

Insta consignar, ainda, que o cliente tem ciência da data do vencimento de sua fatura, que é a mesma todo o mês, devendo, em caso de extravio da 1ª via, entrar em contato com a Concessionária, antes do vencimento, com o fito de obter a 2ª via por outros meios, que podem ser a Agência física ou o site da Concessionária.

Em que pese o exposto e partindo de premissa totalmente equivocada, às fls. 19/20 dos autos, a CAENE aponta que o cliente teria enviado cópia de fatura recebida por ele, com data de postagem em 10/09/2013, o que configuraria descumprimento ao Instrumento Concessivo, passível de penalidade.

A esse respeito a Concessionária informa que, diante da reclamação do cliente, em 06/09/2013, a Concessionária providenciou a emissão de segunda via da fatura com vencimento em 01/09/2013 que efetivamente foi postada em 10/09/2013. Assim, impende ressaltar que a fatura acostada às fls. 18 dos autos é a segunda via e não a 1ª via, que de acordo com informação do cliente, não foi recebida.



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: E-12/003.685/2013
Data: 18/11/2013 Fls. 53
Rubrica: 
MARCOS FERREIRA DE MENEZES
ASSessor de Conselheiro
ID nº 4409570-8

Conforme procedimento interno da Companhia, a solicitação da segunda via é postada com o envio do próximo lote.

O cliente em questão é faturado normalmente com as faturas do lote 08 (CEG) e, para o mês em discussão, as faturas originais deste lote (1ª via) foram emitidas no dia 12/08/2013 e a postagem foi feita no dia 14/08/2013, conforme nossa programação, em anexo.

(...)

Ainda a este respeito, colacionamos, abaixo, diversas jurisprudências que ratificam o fato de que o cliente deve ser responsável pelo adimplemento de suas obrigações, em caso de suposto não recebimento de sua fatura, entrando em contato com a Concessionária para que possa encontrar outros meios de adimplemento, o que não ocorreu no presente caso, uma vez que o cliente só comatou a CEG 05 (cinco) dias após o vencimento de sua conta.

(...)

Diante do exposto, certa de ter demonstrado que não incorreu em qualquer desconformidade contratual, a Concessionária requer que tal fato seja reconhecido pelo Conselho Diretor, demandando o arquivamento do presente processo.

(...)" (Grifos no original)

Às fls. 33, consta programação mensal de leitura e faturamento acostado pela Concessionária CEG.

Em nova manifestação, a CAENE ponderou:

"(..."



1. Foi solicitado pelo ofício CAENE 210/13 (folha 11) que a Concessionária nos encaminhasse documentos comprobatórios do envio de faturas ao cliente, o que não nos foi encaminhado.
2. Não foi verificada nenhuma indicação na fatura encaminhada pelo cliente de que a mesma se trata da segunda via.
3. Em nenhum momento antes da DLJUR-E-919/2014, a Concessionária menciona a existência, ou, o envio de tal segunda via, inclusive no histórico da Ouvidoria desta AGENERSA (folhas 04 e 05), no dia 18/09/2013 a Concessionária informa ao cliente as opções para a retirada da segunda via, mas, em nenhum momento menciona que a mesma já foi emitida ou que já havia sido enviada.

Assim, mantemos na íntegra nosso parecer anterior de folhas 19 e 20, tendo em vista que as alegações apresentadas pela Concessionária são infrutíferas.*

A Procuradoria, por seu turno, concluiu⁴:

"(...)

Conforme documentação disposta nos autos, e, em especial a manifestação da área técnica da AGENERSA - CAENE - foi verificado que houve descumprimento do Contrato de Concessão por parte da Delegatária.

Assim, Conforme se extrai da documentação dos autos, a fatura foi postada pela Concessionária nos Correios (nove) dias após seu vencimento, havendo conseqüentemente falha da Delegatária nas postagens das faturas, descumprindo portanto o contrato de concessão, em sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e, ainda, pelo não encaminhamento dos documentos comprobatórios

⁴ Fls. 38/39.



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 DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Processo: E-12/003 6.85/2013
Data 18/11/2013 Fls. 55
Rubrica 
Marcelo Ferreira de Moraes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4439570-8

solicitados pelo Ofício CAENE 201/13 (fls. 110), descumprimento da Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro, Item 13.

Por outro lado, o respeitável pronunciamento da Delegatária, fls. 27/32, não ilide os descumprimentos verificados e constatados nos autos através de documentação, os quais foram corroborados pelo novo pronunciamento da área técnica da AGENERSA, fls. 36/37."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 129/2014⁵, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez sustentando:


"(...)

Pedimos vênia para apresentarmos discordância ante aos pareceres exarados pelos respectivos órgãos desta AGENERSA e, reiterar o entendimento amplamente exposto através da correspondência DJUR-E-919/2014, ressaltando, por certo, que a aplicação de uma penalidade no caso em comento mostrar-se-á medida de total desproporção.

Portanto, esta Concessionária pede que tal fato seja reconhecido pelo CODIR, sem qualquer aplicação de sanção a CEG, com o posterior arquivamento do presente regulatório.

(...)"

É o relatório.


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

⁵ Fls.40.



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: E-12/003/685/2013
Data: 18/11/2013 Fls. 26
Rubrica

Marcelo Ferreira da Menezes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4409570-8

Processo nº.: E-12/003/685/2013.
Data de autuação: 18/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 541072.
Sessão Regulatória: 27/11/2014.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 541072, que versa sobre não recebimento de fatura de consumo de gás pelo usuário e, conseqüente, cobrança de juros e multa por atraso no pagamento.

Conforme se depreende dos autos, a data de vencimento da fatura de consumo de gás canalizado do usuário é o primeiro dia de cada mês.

Alegou, o usuário, que no início do mês de setembro de 2013 não recebeu a sua fatura (Consumo de agosto) e quando fez contato com a Concessionária, momento em que foi informado que iria emitir uma segunda via, entretanto, com incidência de juros e mora por atraso.

Por conta do ocorrido, o usuário buscou esta AGENERSA em 06/09/2013, data da abertura da ocorrência e do envio a CEG. A Concessionária, em 18/09/2013, enviou resposta esclarecendo que não foi verificado falha na entrega das faturas para o condomínio do usuário.

A CAENE, em diligência, realizou contato com o usuário e este informou que recebeu a fatura do mês de setembro de 2013, cuja postagem se deu em 10/09/2013, ou seja, nove dias após o seu vencimento.

De fato, às fls. 17/18 consta fatura do usuário postada em 10/09/2013.

Nesse sentido, a CAENE concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, bem como da Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro, item 13, ambas do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência.

A CEG discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria. Reiterou que não houve problema na entrega das faturas do mês de setembro de 2013 para o condomínio do usuário e que a fatura presente às fls. 17/18 trata-se, na verdade, de segunda via solicitada.

f



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: E-12/003 685/2013
Data: 18/11/2013 Fls. 57
Rúbrica:
Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro ID nº 4409570-8

Alegou ainda, a Concessionária, que a responsabilidade pelo pagamento da fatura até a data do vencimento é do usuário e que, em situações de não recebimento - como alegado - o consumidor pode retirar segunda via através das agências físicas da CEG ou pelo *site*.

Inicialmente, levando em conta o não recebimento da fatura pelo usuário, entendo que ocorreu falha na prestação de serviço.

Ademais, não há, na fatura emitida em 10/09/2013 (presente às fls. 17/18), características de que é uma segunda via.

Note-se, ainda, que se levássemos em conta a alegação da Concessionária de que documento de fls. 17/18 trata-se de segunda via solicitada pelo usuário - argumentação a qual não presto anuência -, verificaria, de plano, que a Delegatária demorou 4 (quatro) dias¹ para encaminhar o referido documento, descumprindo da mesma forma o Anexo II, Parte 2, Item A - entrega de 2ª via de conta, do Contrato de Concessão, cujo prazo é de 24 (vinte e quatro) horas.

Relembro que a fatura enviada pela Concessionária, nove dias após o vencimento, não traz nenhuma especificidade que demonstre ser uma segunda via. E, como bem trazido pela CAENE, só foi tratada pela Concessionária desde modo (como segunda via) após ser apresentada pelo usuário.

Em nenhuma de suas manifestações anteriores a fatura presente às fls. 17/18 a Concessionária informou que havia encaminhado segunda via ao usuário. Saliento que também não fez prova de que o citado documento é, de fato, uma segunda via.

Nesse contexto, levando em conta que o usuário buscou atendimento somente após o vencimento da fatura, entendo que o mesmo faz jus ao pagamento dos acréscimos legais e contratuais inerentes ao atraso no pagamento calculados, entretanto, até o prazo contratual que a CEG se subordina para entrega da segunda via solicitada.

Como o usuário solicitou a segunda via em 06/09/2013 e a Concessionária possuía, a partir desta data, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, estipulado pelo Contrato de Concessão, para entregar a fatura. Nesse sentido, não pode o usuário ser privilegiado com o pagamento da fatura sem os acréscimos legais.

¹ Período compreendido entre a data da abertura da ocorrência na Ouvidoria desta AGENERSA e envio a Concessionária (06/09/2013) e a data de emissão do documento (10/09/2013).



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.685/2013
Data: 18/11/2013 Fls. 58
Rubrica:
Marcelo Ferreira de Mendonça Assessor de Conselho ID nº 4409579-8

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A - Entrega de 2ª via de conta -, do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro.

Assim, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora na entrega da fatura com vencimento no mês de setembro de 2013, bem como pelo não envio de 2ª via solicitada ao usuário na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora na entrega da fatura com vencimento no mês de setembro de 2013, bem como não envio de 2ª via solicitada ao usuário na ocorrência n.º 541072, com base na Cláusula Décima, Parágrafo Terceiro e Cláusula Quarta, bem como o disposto no Anexo II, Parte 2, item 13-A - Entrega de 2ª via de conta - todos do Contrato de Concessão.
- 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.
- Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 30 (trinta), cópia da fatura do usuário com vencimento no dia 01/10/2013, para que seja verificado pela CAPET a incidências dos acréscimos legais relativos ao atraso no pagamento da fatura com vencimento no dia 01/09/2013.

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
 Processo: E-12/003.685/2013
 Data: 18/11/2013 Fls. 59
 Rubrica:

Marcelo Ferreira de Menezes
 Assessor de Conselho
 ID nº 4409570-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2310

DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014.

Concessionária CEG - OCORRÊNCIA N.º 541072.

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-12/003.685/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora na entrega da fatura com vencimento no mês de setembro de 2013, bem como não envio de 2ª via solicitada ao usuário na ocorrência n.º 541072, com base na Cláusula Décima, Parágrafo Terceiro e Cláusula Quarta, bem como o disposto no Anexo II, Parte 2, item 13-A - Entrega de 2ª via de conta - todos do Contrato de Concessão.

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 - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 30 (trinta), cópia da fatura do usuário com vencimento no dia 01/10/2013, para que seja verificado pela CAPET a incidência dos acréscimos legais e contratuais relativos ao atraso no pagamento da fatura com vencimento no dia 01/09/2013.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2014.

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

Roosevelt Brasil Fonseca
 Conselheiro
 ID 44082940

Luigi Eduardo Troisi
 Conselheiro
 ID 44299605

Sívio Carlos Santos Ferreira
 Conselheiro
 ID 39234738

Moacyr Almeida Fonseca
 Conselheiro
 ID 43568076