



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-12/003/288/2014
Autuação:	14/04/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA 544745 CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	16 de Julho de 2015

**RELATÓRIO**

O presente processo foi iniciado para apurar a ocorrência nº. 544745, a qual tratou de reclamação sobre corte indevido em fornecimento de gás (sem aviso prévio) e também sobre a demora no atendimento a uma solicitação de 2ª via de fatura do usuário.

Na Sessão Regulatória de 27 de novembro de 2014 foi editada a Deliberação nº. 2318, decisão que, publicada no DOERJ de 10/12/2014, assim deliberou por unanimidade:

*"Art. 1º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não há descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, em relação à reclamação de corte indevido no fornecimento de gás por falta de aviso prévio ao cliente.*

*Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 16, inciso III, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à 2º via de conta.*

*Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de*



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

*Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.*

*Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 60 (sessenta) dias, estudo de modernização para a emissão e acesso à 2ª via de conta de serviço de gás.*

*Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 03/04/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à religação do serviço de gás.*

*Art. 6º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007."*

Interposto Recurso contra a citada decisão, esta foi mantida pela Deliberação nº. 2436/2015<sup>1</sup>, tendo sido juntada, às fls. 84/92, a DIJUR - E - 165/15.

Por meio da supracitada correspondência, a Concessionária afirmou que estava fazendo prova cabal do cumprimento da obrigação estipulada no art. 4º da Deliberação 2318/2014, que consistiria "(...) na implementação do sistema 'Agência Virtual' e, posteriormente, ainda em sede de testes e pendente de aprovações internas, (...) no (...) projeto 'faturas por e-mail'."

<sup>1</sup> Que conheceu o Recurso interposto e, no mérito, negou-lhe provimento.



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

Ainda na citada DIJUR a CEG passou a expor, segundo afirmou, "(...) a interface do sistema e suas principais funcionalidades", através de capturas de telas; explicou a operacionalização da Agência Virtual<sup>2</sup> e o sistema das Faturas Por E-mail<sup>3</sup>; e finalizou requerendo provimento declaratório de cumprimento do art. 4º da Deliberação

<sup>2</sup> Explicou a CEG que "ao acessar o sítio eletrônico da GasNatural Fenosa, o cliente pode usar a (...) nova funcionalidade chamada Agência Virtual (...)" e que, "selecionando a opção 'Agência Virtual', o sistema apresenta um quadro para o cliente se identificar, recuperar a senha ou criar uma nova"; demonstrou, em prosseguimento, como cadastrar-se na 'Agência Virtual'; e exibiu a "Tela geral do ambiente da 'agência virtual' (...)", afirmando que "através dessa nova ferramenta WEB, o cliente poderá solicitar alguns serviços, verificar dados de débitos, atualizar seus dados, cadastrar reclamações, entre outras."

Na DIJUR - E - 165/15 a CEG apresentou, ainda, "(...) exemplo da tela que se extrai da consulta 'meus consumos'"; ressaltou que "em seguida, ao acessar a função para Emitir Segunda via de conta (...)", é exibida determinada imagem; e finalizou explicando que "após selecionar a opção 'ver fatura', o sistema gera a imagem em PDF, tipo de arquivo de visualização de documentos, que poderá ser impressa e usada para pagamento nos bancos."

<sup>3</sup> Sobre esse sistema, a CEG informou que "(...) está sendo desenvolvido um novo sistema que permitirá ao cliente optar pela supressão da impressão de fatura em papel e envio da fatura pelos correios, o que promoverá a comodidade de recebimento de faturas com maior agilidade em meio digital, em linha com a realidade dos avanços tecnológicos dos dias atuais e também com as emergentes e cada vez mais em evidência políticas de melhor aproveitamento de recursos naturais, haja vista a economia de água, papel e outros recursos que são utilizados na impressão de centenas de milhares de faturas mensalmente."

Aduziu a Concessionária que "o projeto está em fase de homologação, carecendo de aprovações internas e mais testes para que esteja de acordo com as obrigações legais e regulatórias vigentes e apresentado desempenho satisfatório para o cliente final, o usuário de serviço público de gás canalizado"; exibiu, conforme afirmou, "(...) imagem de uma das telas do sistema, apresentando também a consulta de uma fatura, lembrando que o sistema ainda não se encontra em fase final"; explicou que "para que o envio seja possível, todas as faturas serão primeiro geradas em formato PDF e gravadas em um servidor"; afirmou que, "após geradas, novo sistema enviará as faturas em formato PDF para os e-mails cadastrados pelos usuários"; e ressaltou que "em uma segunda etapa, o sistema 'Agência Virtual' interagirá com esse novo servidor e buscará as faturas dos clientes", sendo que, "como não precisará gerar os PDF's a recuperação será instantânea", porém, "(...) esta atividade só será iniciada após a implantação do novo sistema."



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

AGENERSA 2318/2014, porque seu comportamento foi diligente e proativo, e "(...) até mesmo superou a determinação regulatória em apreço (...)".

À fl. 115 consta despacho da SECEX informando, entre outros, que foram autuados, em atendimento à Deliberação 2318/2014, os processos E-12/003.661/2014 e E-12/003.662/2014, referentes, respectivamente, às penalidades de advertência e multa, figurando, às fls. 116/118, pronunciamento e juntada de e-mails, pela Ouvidoria, comunicando o cliente acerca do conteúdo das Deliberações 2318/2014 e 2426/2015.

Após ciência e anotação, por CAENE e CAPET, das decisões supracitadas<sup>4</sup>, a SECEX retorna os autos ao meu gabinete "(...) para prosseguimento da instrução", momento em que minha assessoria remete o feito à CAENE "(...) em razão do art. 4º da Deliberação AGENERSA nº 2318/2014".

No parecer de fl. 122 a Câmara Técnica de Energia afirma que "A Concessionária apresenta todas as modernizações que estão sendo executadas para que o cliente tenha maior facilidade de acesso a informações e a emissão de 2º via de fatura"; entende que "(...) os procedimentos de atualização e modernização para acesso e emissão de 2ª via, propostos pela Concessionária são satisfatórios"; e opina por considerar "(...) cumprido o Artigo 4º da Deliberação AGENERSA 2318/2014".

Em sequência, os autos foram remetidos à Ouvidoria, que, em princípio, discorreu, na forma abaixo, "(...) sobre o estudo desenvolvido pela Ceg para modernização de emissão e acesso à 2ª via da conta de gás pelos usuários, em cumprimento ao art. 4º da Deliberação 2318/2014":

*"1) Implementação do sistema 'Agência Virtual': No site da Ceg, efetuei o meu cadastro pessoal, como forma de testar o sistema, e comprovei que está funcionando corretamente. Nele, pude verificar*

<sup>4</sup> Fl. 119.



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

*meus dados e meus consumos, e gerar, por exemplo, uma 2ª via de minhas faturas (ver Print Screen à fl. 125);*

*2) Implementação do projeto 'Conta Inteligente': Esse serviço já está disponível desde o dia 01/06/15, de forma opcional, para os usuários que desejarem receber suas faturas por email. Segundo informações que obtive junto à Ouvidoria da Ceg, a solicitação deve ser feita através do Call Center ou das Agências de Atendimento da Companhia, e em alguns (provavelmente a partir do dia 01/07/15) também poderá ser efetuada pelo site."<sup>5</sup>*

*Exposto o pronunciamento acima, a Ouvidoria considerou "(...) devidamente atendida pela Concessionária a obrigação a ela imposta, como solução ao assunto tratado no presente processo, e que beneficiará os demais usuários."*

*Enviado o processo à Procuradoria da AGENERSA, o jurídico fez breve relatório do feito; entendeu que a documentação determinada pelo artigo 4º da Deliberação 2318/2014 foi apresentada de forma tempestiva, uma vez que o comando normativo foi publicado em 10/12/2014, a Delegatária detinha o prazo até 08/02/2015 (domingo) para apresentar o estudo solicitado, e a diligência "(...) foi atendida em 09/02/2015 (segunda-feira), primeiro dia útil subsequente, mediante a correspondência de fls. 84/91 (...)"; afirmou que "(...) tanto a CAENE quanto a Ouvidoria entenderam pelo cumprimento da deliberação, tendo esse último órgão, inclusive, acessado a página da empresa para testar os novos serviços desenvolvidos (...)"; asseverou, em continuidade, que, "(...) da análise da documentação apresentada, é possível identificar que a Delegatária modernizou o seu sistema, tornando o acesso às faturas mais simples e rápido, fatos confirmados pela diligente atuação da Ouvidoria desta AGENERSA"; expôs que, segundo a Ouvidoria e no que tange, especificamente, ao encaminhamento das faturas*

<sup>5</sup> Grifos como no original.

<sup>6</sup> Conforme registro da Procuradoria, tal correspondência foi encaminhada à AGENERSA "(...) mediante correspondência eletrônica, cujo recibo encontra-se às fls. 92."



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

por e-mail, este serviço estaria "(...) disponível aos clientes desde 01/06/2015 - com solicitação através do Call Center e das Agências de Atendimento - sendo certo que, a partir do dia 01/07/2015, tal solicitação também (...) " poderia "(...) ser realizada pelo sítio da empresa"; e, por fim, opinou por considerar cumprida a Deliberação 2318/2014, "(...) em todos os seus termos", em razão do atendimento do mencionado art. 4º, destacando a Procuradoria "(...) que os demais dispositivos do citado comando normativo igualmente foram atendidos, através dos processos E-12/003.661/2014 e E-12/003.662/2014, que tratam dos Autos de Infração relativos às penalidades aplicadas."

Em razões finais, a CEG pugnou pelo reconhecimento do cumprimento da obrigação constante no art. 4º da Deliberação 2318/2014.

É o relatório.

**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro-Relator



Processo nº:	E-12/003/288/2014
Autuação:	14/04/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA 544745 CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	16 de Julho de 2015

**VOTO**

O presente processo em contra-se em fase de cumprimento da Deliberação nº. 2318/2014<sup>1</sup>. Nesse sentido, já adianto que os arts. 2º e 5º estão atendidos, uma vez que

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2318, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº. 544745 - 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.288/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar, pelo que consta nos autos, que não há descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, em relação à reclamação de corte indevido no fornecimento de gás por falta de aviso prévio ao cliente.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 16, inciso III, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à 2ª via de conta.

**Art. 3º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

**Art. 4º** - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 60 (sessenta) dias, estudo de modernização para a emissão e acesso à 2ª via de conta de serviço de gás.

**Art. 5º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 03/04/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à religação do serviço de gás.

**Art. 6º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.



foram abertos, conforme ressaltou a Procuradoria da AGENERSA, "(...)os processos E-12/003.661/2014 e E-12/003.662/2014, que tratam dos Autos de Infração relativos às penalidades aplicadas."

Dito isso, resta, pois, verificar o cumprimento do art. 4º, que assim dispôs:

*"(...) Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 60 (sessenta) dias, estudo de modernização para a emissão e acesso à 2ª via de conta de serviço de gás.*

Antes de tal análise, porém, é preciso lembrar o que originou a determinação inserta no supracitado dispositivo.

Na ocorrência que ensejou a abertura do presente processo, o usuário reclamou, dentre outros, de dificuldades na obtenção de uma 2ª via da fatura de gás, cujo prazo de entrega é de 24 horas (conforme estabelece o Contrato de Concessão). Apurada a reclamação, considerou-se, à época, a existência de falha na prestação do serviço, mormente porque a Concessionária admitiu a dificuldade de acesso do cliente à 2ª via de cobrança "(...) em função de manutenção pontual na página da empresa.". Ainda que se pudesse entender pela existência isolada do infortúnio, determinou-se a apresentação de estudo de modernização na forma do art. 4º da Deliberação 2318/2014, até porque o acesso ao sistema, inclusive em razão do prazo exíguo para a entrega da 2ª via, deveria ser prontamente acessível pelo usuário. Ademais, o usuário reclamou, na ocorrência, que a Concessionária apenas viabilizava a entrega da outra via por envio de carta ou ida

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA** - Conselheiro - Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI** - Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA** - Conselheiro; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** - Conselheiro - Relator; **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA** - Conselheiro.



ao estabelecimento da CEG, fato que praticamente dificultava a rápida obtenção de uma 2ª via de boleto de cobrança.

Dito isso, e primeiramente passando à análise do período imposto pelo art. 4º da Deliberação 2318/2014, corroboro com a Procuradoria da AGENERSA no sentido da apresentação tempestiva da documentação inserta nesse dispositivo, que concedeu o prazo de 60 (sessenta) dias para a entrega de estudo de modernização para a emissão e acesso, pelos usuários, à 2ª via da conta do serviço de gás. Vejam, a esse respeito, como pronunciou-se o jurídico desta Autarquia:

*"Considerando a data da publicação do citado comando normativo - 10/12/2014 -, tinha a Delegatária até a data de 08/02/2015 (domingo) para apresentar o estudo solicitado, diligência que foi atendida em 09/02/2015 (segunda - feira), primeiro dia útil subsequente, mediante a correspondência de fls. 84/91 (...)*

*Assim, de pronto, é possível identificar a apresentação tempestiva da documentação solicitada."*

Atendido o prazo determinado no art. 4º da Deliberação em análise, cumpre avaliar se efetivamente foi exibido o estudo de modernização de que trata o referido artigo, ressaltando-se que CAENE, Ouvidoria e Procuradoria da AGENERSA entenderam pelo cumprimento do dispositivo.

Nesse passo, observa-se que a CEG apresentou duas novas ferramentas de acesso às faturas de gás, valendo dizer que, da informação dos autos, parece que a Concessionária não só as estudou, mas também já as implementou.

Conforme relatado, a primeira forma consistiu na implementação da "Agência Virtual", sistema testado com sucesso pela Ouvidoria da AGENERSA e através do qual possibilita-se aos usuários, conforme visto, o rápido acesso a alguns serviços, entre eles o de retirada de 2ª via de fatura. Embora esse serviço seja disponibilizado por e-mail - o



que não afastaria a dificuldade do reclamante cuja ocorrência ensejou a apresentação do estudo - ele é uma forma de modernização e ampliação de alguns serviços da Concessionária, facilitando, ainda, o acesso à 2ª via da conta de gás.

A segunda ferramenta apresentada<sup>2</sup> escora-se no envio das faturas por e-mail e, consoante certificaram Ouvidoria e Procuradoria da AGENERSA, encontra-se em funcionamento desde 01/06/2015 para os atendimentos via "Call Center" e Agências de Atendimento. Quanto a esse estudo, já em execução, é possível verificar o aumento da facilidade e agilidade no acesso e obtenção de uma 2ª via de cobrança, porquanto depreende-se que, por uma simples ligação, a fatura é enviada para o e-mail do usuário, fato que já poderia ter facilitado o usuário da ocorrência 544745. Vejam o que registrou a Ouvidoria da AGENERSA no que tange a esse novo sistema, *verbis*:

*" (...) Esse serviço já está disponível desde o dia 01/06/15, de forma opcional, para os usuários que desejarem receber suas faturas por email. Segundo informações que obtive junto à Ouvidoria da Ceg, a solicitação deve ser feita através do Call Center ou das Agências de Atendimento da Companhia, e em alguns dias (provavelmente a partir do dia 01/07/15) também poderá ser efetuada pelo site."*

Do exposto, entendo deva ser considerado cumprido o art. 4º da Deliberação nº. 2318/2014, porquanto a Concessionária superou a obrigação estipulada quando, além do estudo, implementou o serviço.

Ademais, e considerando que foram abertos processos para tratar das penalidades aplicadas por meio dos arts. 2º e 5º da citada decisão, entendo deva ser atestado o cumprimento integral da Deliberação nº. 2318/2014. Na mesma opinião foi o parecer jurídico:

<sup>2</sup> Denominado "Faturas por e-mail" ou, segundo a Ouvidoria da AGENERSA, projeto "Conta Inteligente".



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288/2014

Data 14 04, 2014 Fis 153

Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado da Casa Civil

Rubrica 104 ID: 4414789-4

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

*"Desta forma, forçoso reconhecer o cumprimento da obrigação imposta no artigo 4º da Deliberação 2318/2014, destacando esta Procuradoria que os demais dispositivos do citado comando normativo igualmente foram atendidos, através dos processos E-12/003.661/2014 e E-12/003.662/2014, que tratam dos Autos de Infração relativos às penalidades aplicadas."*

*Por todo o exposto, opinamos por considerar cumprida a Deliberação AGENERSA nº. 2318/2014, de 27/11/2014, em todos os seu termos."* (MEU GRIFO).

Posto isso, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Considerar cumprida a Deliberação AGENERSA nº. 2318/2014.

Assim voto.

**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288, 2014

Data 14/07/2014, 154

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

Rubrica 104, ID: 4414789-9

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2611

DE 16 de Julho de 2015

OCORRÊNCIA 544745  
CONCESSIONÁRIA CEG.

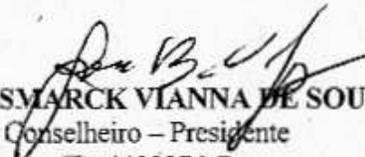
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003/288/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprida a Deliberação AGENERSA nº. 2318/2014.

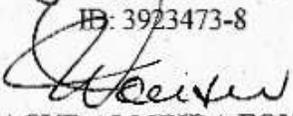
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

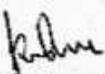
Rio de Janeiro, 16 de Julho de 2015.

  
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA  
Conselheiro – Presidente  
ID: 4408976-7

  
LUIGI EDUARDO TROISI  
Conselheiro  
ID: 4429960-5

  
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA  
Conselheiro  
ID: 3923473-8

  
MOACYR ALMEIDA FONSECA  
Conselheiro  
ID: 4356807-6

  
ROOSEVELT BRASIL FONSECA  
Conselheiro – Relator  
ID: 4408294-0