



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-12/003.354/2014

Data 02/06/14 Fis.: 50

Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes  
Assessor de Conselheiro  
ID nº 440670-8

Processo nº.: E-12/003.354/2014.  
Data de autuação: 02/06/2014.  
Concessionária: CEG.  
Assunto: Ocorrência nº 542937 – Concessionária CEG.  
Sessão Regulatória: 27/08/2015.

## RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 117/2014, Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 542937, que versa sobre reclamação da Sra. Helaine Cristina dos Santos, referente ao valor do faturamento de sua conta.

Na Correspondência Interna da Ouvidoria consta o seguinte histórico, *in verbis*<sup>1</sup>:

*"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 542937, registrada nesta Ouvidoria em 17/12/2013 para tratar de reclamação da Sra. Helaine Cristina dos Santos Silva sobre o valor de sua conta ref. agosto/2013 (em torno de R\$ 400), que, depois de reclamada, foi refaturada para R\$ 201,86, ainda muito superior à sua média de consumo, uma vez que, no imóvel, só existe um fogão a gás.*

*No dia 15/01/2014, a CEG enviou a seguinte resposta: 'Informamos que a fatura do mês 08/2013 (82m<sup>3</sup>/ R\$483,74) foi emitida com acúmulo de consumo dos meses 01 a 07/2013 (faturas pagas com taxa mínima e consumo inferior a 7m<sup>3</sup>). Para q cliente não fosse prejudicado, a Cia desmembrou as contas da seguinte maneira: (sic)*

*- Faturas 01 a 07/13 - 7m<sup>3</sup> (ñ sofreu alteração no valor, uma vez que foram refeitas para taxa mínima); (sic)*

*- Fatura 08/2013 - 37m<sup>3</sup> (diferença cobrada).*

*Abaixo, o histórico de consumo:*

2013/12      9m<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fls. 03/06.



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-12/003/354/2014

Data 02/06/14 Fis.: 53

Rubrica:

Marco Ferreira de Menezes  
Assessor de Conselheiro  
ID nº 4409570-8

2013/11	12m <sup>3</sup>
2013/10	12m <sup>3</sup>
2013/09	12m <sup>3</sup>
2013/08	37m <sup>3</sup> - recalculada
<del>2013/08</del>	<del>82m<sup>3</sup> - anulada</del>
2013/07	2m <sup>3</sup> - recalculada para 7m <sup>3</sup>
2013/06	1m <sup>3</sup> - recalculada para 7m <sup>3</sup>
2013/05	1m <sup>3</sup> - recalculada para 7m <sup>3</sup>
2013/04	0m <sup>3</sup> - recalculada para 7m <sup>3</sup>
2013/03	0m <sup>3</sup> - recalculada para 7m <sup>3</sup>
2013/02	0m <sup>3</sup> - recalculada para 7m <sup>3</sup>
2013/01	0m <sup>3</sup> - recalculada para 7m <sup>3</sup>

*Esclarecemos que a fatura 08/2013 foi reenviada para o cliente com o mesmo valor e novo vencimento para o dia 20/02/2014. Esclarecemos que a religação por pagamento ocorreu no dia 19/12/2013, sem custo'*


*Em 19/05/2014, cliente entrou novamente em contato, e enviei à CEG a seguinte SNS: 'Solicito as seguintes informações: 1) Qual foi o motivo do acúmulo de consumo desse cliente? 2) Cliente foi cortada por causa de que fatura? 3) Que me enviem os comprovantes de recebimento dos Avisos de Débito e de Corte.*

*Cliente reclama que abriu reclamação em dezembro de 2013 sobre a conta de vencimento no mês de setembro de 2013, que estava no valor aproximado de R\$ 400,00. Após essa reclamação, inclusive na Agenera, o valor passou para R\$ 201,86, mas mesmo assim ficou muito acima do consumo normalmente. Informou à CEG que não concordava, já que o valor normal sempre regulava em torno de R\$ 50,00, e ficou aguardando resposta, mas no dia 05/05/2014 seu gás foi cortado sem aviso prévio.*



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 Policial Estadual	
F. n.º	E-12/003/354/2014
	02/06/14 Fls.: 54
Rubrica:	 Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro ID nº 4409570-8

*Entrou em contato com a Cia e foi informada de que o corte seria dessa conta de setembro de 2013. Então solicitou nova revisão, mas a resposta foi de que esse valor seria mantido, já que o valor de R\$ 400,00 se referia a erro na medição dos meses de janeiro a abril de 2013. Cliente não aceita, não foi sua culpa o erro, efetuou o pagamento de suas contas em dia, e se fosse considerar a média ainda estava errado. Solicita verificação e providências para que seu fornecimento de gás seja normalizado o mais rápido possível.'*

*No dia 20/05/2014, a CEG enviou a seguinte resposta:*

*'Informamos que houve uma falha do técnico que estava lendo o medidor do bloco errado. Por esse motivo, gerou o acúmulo de consumo. Esclarecemos que o corte ocorreu por não ter sido localizado o pagamento da fatura 8/2013, regegada com vencimento para o dia 20/2/14. Acrescentamos que o Aviso de Débito é emitido junto com a fatura do gás, e os de Cortê, de acordo com o setor de cobrança da Companhia, a partir do dia 01/03/2014 passaram a ser emitidos sem protocolo, visto que os Correios realizam a entrega e são uma empresa de fé pública.'*

*Diante do exposto, encaminhado para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito à sua cláusula 4ª, parágrafo 3º, item III:*

*(...)*

*Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.*

*(...)" (grifos no original)*

Posteriormente, através do ofício 'AGENERSA/SECEX n.º 359/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 442, de 10/06/2014<sup>2</sup>, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

<sup>2</sup> Fls. 09.



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 Públicos Estaduais	
P. n.º	E-12/003/354/2014
	02/06/14 Fls.: 55
Município	Marcelo Ferreira de Menezes
	Assessor de Conselheiro
	ID nº 4409570-8

Por meio do Ofício CAENE n.º 015/15, a Câmara de Energia solicitou a Concessionária CEG que se pronunciasse sobre a ocorrência em tela, o que foi realizado por intermédio da DIJUR-E-198/15 nas quais foram juntadas cópias dos registros da ocorrência em apreço (fls. 14/18).

Instada a se manifestar, a CAENE, em seu parecer técnico, teceu as seguintes considerações (fls. 19/20):

"(...)

*O presente processo trata da Ocorrência 542937, registrada na Ouvidoria em 17/12/13, para tratar da reclamação da cliente sobre o valor de sua conta referente a Agosto/13, (em torno de R\$ 400,00), que depois de reclamada foi refaturada para R\$ 201,86, ainda muito superior à sua média de consumo, uma vez que, no imóvel, só existe um fogão a Gás.*

*Analizamos o histórico da ocorrência constante das informações da CI AGENERSA/OUVID N.º 117, de 30/05/14, às fls. 03 e 04 e o Histórico do Atendimento, às fls. 05 e 06, temos os seguintes pontos a considerar:*

"(...)

*Diante do exposto, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, descumprindo a Cláusula 4.ª, Parágrafo 3.º, Item III, bem como a Cláusula 1.ª, Parágrafo 3.º, ambos do Contrato de Concessão."*

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º. 080/15, a CEG foi instada a se manifestar, o que fez às fls. 34/35, aduzindo:

"(...)

*A CEG ressalta que tão logo foi esclarecido o ocorrido, reestabeleceu o fornecimento da cliente e anulou a fatura debatida agindo de maneira diligente para atender à solicitação da cliente.*

*Assim, a Concessionária reitera seu entendimento de que tomou as providências cabíveis e emvidou todos os esforços necessários no intuito 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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-101003/354/2014

Data 02/08/14 Fls.: 56

Rubrica:  Marcelo Ferreira de Menezes

Assessor de Conselho  
ID nº 4409570-8

*solucionar o fato questionado pela cliente e restabelecer o fornecimento de gás, demonstrando sua postura diligente.*

*Por todo o exposto, não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem aplicação de qualquer penalidade.*

*(...)"*

Instada a se manifestar, concluiu a Procuradoria desta AGENERSA, *in verbis*<sup>3</sup>:

*"(...)*

*A questão central a ser analisada no presente feito envolve a fatura referente ao mês de agosto/2013, recebida pela usuária em valores muito acima daqueles usualmente consumidos.*

*Em sua defesa, a Concessionária justifica que 'houve uma falha do técnico que estava lendo o medidor do bloco errado', equívoco que teria gerado um 'acúmulo de consumo' referente aos meses de janeiro a julho/2013. Explica que providenciou o refaturamento da conta questionada, desmembrando-a da seguinte forma: 'Faturas: 1 a 7/13 => 7m<sup>3</sup> (não sofreu alteração no valor da conta, uma vez que as mesmas foram feitas para taxa mínima); Fatura: 8/13 => 37m<sup>3</sup> (diferença cobrada)'.*

*Em detido exame da documentação acostada aos autos, notadamente o histórico de atendimento apresentado pela Delegatária, é possível verificar que, desde 09/09/2013, a usuária vinha reclamando da fatura recebida, cujo consumo não espelhava a sua média de utilização.*

*A citada documentação demonstra, igualmente, que a mesma sofreu dois cortes no fornecimento do serviço, em razão do não pagamento da citada fatura, não obstante a questão encontrar-se em discussão e análise junto à empresa.*

<sup>3</sup> Fls. 42/45.



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 Públicos Estaduais	
Processo nº E-181003/3541 2014	
- 2 DG 14 Fis. - F. Menezes	
Rubrica:	Marcelo Ferreira de Menezes
	Assessor de Conselheiro
	ID nº 4406570-8

*O que tenta explicar a Concessionária é que, como as leituras mensais referente ao período de janeiro a julho/2013 vinham sendo realizadas de forma equivocada - por culpa exclusiva da empresa -, em agosto/2013 a mesma incluiu as supostas diferenças de consumo do citado período, de modo a não arcar com os prejuízos financeiros decorrentes destes equívocos.*

*Ocorre que, como bem salientado pela Empresa, o erro partiu de seu leiturista, não podendo, portanto, ser transferido à usuária, devendo ser integralmente assumido pela Companhia.*

*Melhor dizendo, uma vez identificado o erro de leitura, todas as faturas supostamente lidas de forma equivocada deveriam ser refaturadas para o valor mínimo - o que foi feito pela empresa no que se refere aos meses de janeiro a julho/2013 -, mantendo-se, a partir da identificação do erro e da leitura real, os valores efetivamente consumidos pela cliente que, segundo o histórico de consumo apresentado às fls. 16/17, oscilavam em torno de 12m<sup>3</sup>.*

*Contudo, não foi esse o procedimento adotado pela Companhia que, conforme acima mencionado, tentou transferir à cliente os eventuais prejuízos decorrentes dos erros praticados pelo leiturista, postura que deve ser rechaçada por esta Agência Reguladora, por não espelhar os princípios básicos da adequada prestação do serviço, dispostos no Contrato de Concessão.*

*Ressalte-se, uma vez mais, que a própria Empresa reconhece o erro praticado pelo seu preposto, não sendo razoável que as consequências desse equívoco sejam suportadas pelo usuário.*

*Cumpre lembrar, ainda, que em razão dos equívocos praticados, a usuária teve o fornecimento suspenso por duas ocasiões. Considerando que os valores cobrados por meio da fatura de agosto/2013 não se mostraram compatíveis com a adequada postura a ser esperada pela Concessionária,*



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-10/0031354/2014

Data 02/06/14 Fls.: 58

Rubrica:

Marcelo Ferreira de Menezes

Assessor de Conselheiro

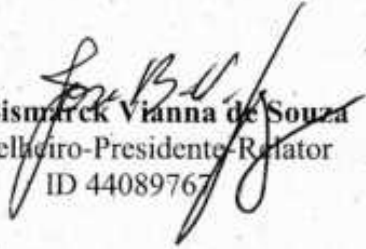
ID nº 4405708

*os citados cortes no fornecimento não podem ser entendidos como legítimos, fato que agrava, ainda mais, os erros praticados pela Companhia.*

*Diante do exposto, esta Procuradoria entende que houve falha na prestação do serviço por parte da Delegatária, em razão do descumprimento das Cláusulas Primeira, § 3<sup>o</sup> e Quarta, caput do Contrato de Concessão, sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do mesmo instrumento concessivo e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007"*

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 093/2015, a Concessionária foi intimada a apresentar razões finais.

**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

Serviço de Registro Especial  
E-12/003.354/2014  
02:06/14 - T.S.: 65  
Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes  
Assessor de Conselheiro  
ID nº 130570-8

**Processo nº.:** E-12/003.354/2014  
**Data de autuação:** 02/06/2014  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência nº 542937 – Concessionária CEG.  
**Sessão Regulatória:** 27/08/2015.

### VOTO

O presente processo tem por objetivo analisar a ocorrência n.º 542937, que versa sobre reclamação da Sra. Helaine Cristina dos Santos Silva, referente à incongruência no valor da sua conta de gás do mês de agosto.

Compulsando os autos (fls. 03/06), verifiquei que o histórico da ocorrência demonstrou que, de fato, houve corte do fornecimento, por duas vezes (17/12/2013 até 19/12/2013 e 05/05/2014, sem informar a data de restabelecimento), de forma indevida.

O primeiro corte ocorreu devido ao erro ocasionado pelo técnico da Companhia, que realizou a leitura do medidor no bloco errado, e, com isso, ensejou **acumulo dos meses de janeiro até julho de 2013**. Este acumulo indevido resultou no valor da fatura do mês de setembro no montante de R\$ 400,00 (quatrocentos reais). Valor em dissonância com o consumido pela usuária, pois esta alegou possuir somente um fogão em sua residência.

O segundo, por sua vez, ocorreu após a Concessionária recalcular o valor cobrado, passando de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para R\$ 201,86 (duzentos e um reais e oitenta e seis centavos), que também foi contestado pela usuária e acabou ensejando novamente o corte no seu fornecimento de gás.

A Câmara de Energia, com base na documentação acostada aos autos, constatou má prestação do serviço prestado pela Delegatária, ante o descumprimento à Cláusula 4ª, § 3º, Item III, bem como Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Posicionamento este endossado pelo corpo jurídico desta AGENERSA (fls. 42/45).

A Concessionária, como argumento de defesa, alegou que *“tão logo foi esclarecido o ocorrido, restabeleceu o fornecimento da cliente e anulou a fatura debatida agindo de maneira diligente para atender à solicitação da cliente.”*





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 Públicos Estadual	
P. n.º 30 n.º E-12/003.354/2014	
Data: 02/06/14	Fis.: 666
Rubrica:	Marcelo Ferreira de Moraes Assessor de Conselheiro ID n.º 4409570-8

De fato, pela análise realizada da ocorrência em apreço, não pairam dúvidas quanto à má prestação do serviço pela Delegatária, eis que esta **realizou, de forma indevida e por duas vezes, corte indevido no fornecimento de gás da usuária Sra. Helaina Cristina.**

No que se refere ao **prazo que a usuária ficou sem o fornecimento de gás**, merece destacar que a documentação acostada aos autos atestou que no **primeiro corte** o período foi de **17/12/2013 até 19/12/2013**. Todavia, no que tange ao **segundo corte**, a única informação que consta é que sua ocorrência fora em **05/05/2014**.

Merece registro, ainda, que a Delegatária reconheceu o erro praticado pelo "técnico que estava lendo o medidor do bloco errado". Razões estas que afirmam o evidente descumprimento das Cláusulas 4ª, § 3º, Item III e 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Sendo assim, levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, bem como a má prestação do serviço, **em duplicidade**, não há como deixar de considerar a Concessionária responsável no evento em tela, motivo pelo qual **utilizei como dosimetria para aplicação da penalidade o montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) para cada corte indevido.**

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa de 0,0002% (dois décimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas 4ª, § 3º, Item III e 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista os cortes indevidos, em duplicidade, no fornecimento de gás da usuária na ocorrência n.º 542937;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e 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 Viana 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-12/003.354/2014  
Data: 02/08/15 Fis.: 67  
Subscrito: Marcelo Ferreira de Menezes  
Assessor de Conselheiro  
ID nº 4409570-8

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2626, DE 27 DE AGOSTO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – Ocorrência n.º  
542937 – 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 n.º E-12/003.354/2014, por unanimidade,

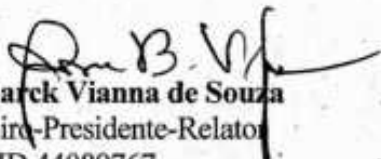
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa de 0,0002% (dois décimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas 4ª, § 3º, Item III e 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista os cortes indevidos, em duplicidade, no fornecimento de gás da usuária na ocorrência n.º 542937.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e 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, 27 de agosto de 2015.**

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

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**Luigi Ednardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 44082940

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
ID 43568076