

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1326

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO  
RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1326

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS - REGISTRADAS NO MÊS DE DEZEMBRO/11. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.**

**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-12/020.046/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.511.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um centésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.296.

**Art. 3º** - 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, com base na

Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n°. 526.863.

**Art. 4°** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n°. 526.897.

**Art. 5°** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

**Art. 6°** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

**Art. 7°** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

**Art. 8°** - Determinar que a Concessionária CEG providencie a devolução à usuária Cláudia Kuri do montante de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos), cujos comprovantes deverão ser encaminhados a esta Agência Reguladora no prazo de 05 (cinco) dias após o fechamento da mesma.

**Art. 9°** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Conselheiro - Presidente

**DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE**

Conselheira - Relatora

**LUIGI EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

Processo n.º E-12/020.046/2012  
Data de Autuação 10/01/2012  
Concessionária CEG  
Assunto Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de dezembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.  
Sessão Regulatória 31/10/2012.

### Relatório

Trata-se de processo instaurado<sup>1</sup>, tendo em vista a CI OUVID n.º 02/2012<sup>2</sup>, por meio da qual a Ouvidoria da AGENERSA informa à SECEX "(...) listagem das ocorrências registradas (...) há mais de 30 dias e ainda sem resposta das Concessionárias", autuadas sob os n.ºs. 526.511<sup>3</sup>, 526.296<sup>4</sup>, 526.863<sup>5</sup> e 526.897<sup>6</sup>. *u*

<sup>1</sup> Mediante o REQ AGENERSA/SECEX n.º 033, de 10/01/2012, fls. 02.

<sup>2</sup> De 06/01/2012 - fls. 03/04 e histórico das ocorrências às fls. 05/10.

<sup>3</sup> "17/11/2011 - Cliente reclama da (...) CEG pois fez uma solicitação de abastecimento dia 28/10/2011 onde marcaram uma vistoria 04/11/2011 onde não compareceram, (...) no dia 08/11/2011, em um novo contato com a CIA foi informado não ter previsão para fazer vistoria e não conseguem lançar e não sabem o porque. Ressalta que foi até a agência foi informada que não poderia fazer a vistoria devido a essa pendência do antigo morador a atendente informa que não existe mais a pendência, só não consegue retirar do sistema, (...) buscou informação com antigo morador e foi informado que não teria mais essa pendência. Informa que moram duas idosas uma de 66 e outra de 90 anos cliente não concorda com esse procedimento. Solicita providência; 29/11/2011 - Informamos que a transferência de titularidade para o nome da Sra. MARIA DA CONCEIÇÃO DA COSTA ALMEIDA foi realizada no dia 21/11 e o seu número de cliente é (...). Esclarecemos que, o fornecimento de gás encontra-se ligado normalmente; 30/11/2011 - "REINCIDÊNCIA (...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA" Venho informar que, na data de ontem, compareceu um técnico para efetuar a troca do medidor que fora solicitado pelo antigo proprietário. O técnico perguntou pelo nome do proprietário anterior, logo as contas ainda permanecem em nome do antigo proprietário, sendo que o gás foi religado não com o nome do novo proprietário, mas do antigo, mesmo tendo sido apresentada toda documentação. Procedimento irregular admitido pelo atendente, e que, segundo sua supervisora, deveria ser feito, se não poderia dar início a uma auditoria".

<sup>4</sup> "04/11/2011 - Cliente é proprietário do apartamento e mudou-se em jan/2010. A primeira conta veio no valor de R\$ 40,00 e, a partir da segunda conta (abril/2010), o valor foi subindo, passando para R\$ 120,00 a R\$ 130,00. Cliente não efetuou mais o pagamento a partir do mês de julho e fez contato com a CEG, que enviou um técnico, que não verificou nenhum problema no medidor. Após isto, solicitou outra análise, e o técnico constatou, mais uma vez, que não havia problemas. Em novembro/2010, ela compareceu na CEG (...) para fazer um acordo, mesmo não concordando com os valores das contas, mas o problema continuou, e os valores continuam aumentando, chegando a R\$ 334,40. Cliente informa que moram apenas duas pessoas na casa. Foi feita uma vistoria técnica no dia 06/10/2011 e a cliente sugeriu que fosse ligado um ponto na casa dela, e a vizinha ligou outro ponto, também na sua casa. Após isto, o técnico constatou que o leitor da cliente corria mais rápido que o da vizinha. Depois, o técnico entendeu que o medidor da cliente estava descalibrado, ressalta que não vai aceitar pagar as contas, porque o problema só foi detectado após a sugestão da cliente para que fosse feita uma comparação com o medidor da casa da vizinha. Cliente diz que o problema continua e a CEG não se manifesta pra resolver. Aguarda solução para seu problema o mais rápido possível". 17/11/2011 - REITERANDO PROTOCOLO: (...) CLIENTE RECLAMA POIS A OUVIDORIA NÃO RESPONDE. SOLICITA PROVIDÊNCIAS URGENTE POIS DERAM UM PRAZO DE SETE DIAS ÚTEIS E NADA DE FEITO; 29/11/2011 - COBRANÇA OCORRÊNCIA (...) CLIENTE LIGOU NOVAMENTE COBRANDO UMA RESPOSTA URGENTE À SUA RECLAMAÇÃO; 01/12/2011 - Contas emitidas com base em leituras reais do medidor de consumo. Em 06/10/2011 foi realizado exame de medidor, conexões e aparelhos: - Ramificação sem escapamento; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão industrial Croydon 5 queimadores + forno e aquecedor Equilibras 20 litros; - Residem 2 pessoas; - Medidor funciona corretamente Abaixo, o histórico de consumo do imóvel: 2011/11 17,00 2011/10 26,00 2011/09 27,00 2011/08 64,00 2011/07 25,00 2011/06 32,00 2011/05 23,00 2011/04 29,00 2011/03 13,00 2011/02 27,00 2011/01 24,00 2010/12 35,00 2010/11 33,00 2010/10 45,00 2010/09 48,00 2010/08 45,00 2010/07 41,00 2010/06 31,00 2010/05 30,00 2010/04 21,00 2010/03 6,00; 01/12/2011 - REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA (...) SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA (...) Agradeço pelo rápido retorno e presteza em tentar resolver este problema. No entanto, não posso concordar em achar que meu consumo de gás está elevadíssimo. Eu tenho certeza absoluta, basta apenas observar o valor das contas de Agosto a Outubro. O técnico já esteve em nosso apt, fez diversas perguntas e finalmente constatou o que já havíamos observado: MEDIDOR DESCALIBRADO. Sendo assim, é IMPOSSÍVEL um consumo de gás nos níveis que estão sendo cobrados!!!! Para se ter uma idéia, a conta da CEG é superior à conta de energia elétrica. Mais uma vez ratifico que está bem claro na ficha técnica de seu técnico: MEDIDOR DESCALIBRADO!!! (documento em anexo) (...)".

<sup>5</sup> "30/11/2011 - Cliente reclama da CEG, pois solicitou a instalação de gás no endereço acima e até o momento não foi atendida. Informa que fez a solicitação no dia 10/10/2011. A Concessionária Ceg informou que está estudando a possibilidade de fazer a instalação no endereço que fica no Bairro do Recreio dos Bandeirantes - Condomínio Jardins de Monet. Informa que outros moradores possuem gás instalado. Cliente solicita solução urgente para o problema".

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 039, de 12/01/2012, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo e, por despacho de fls. 12, remete o feito à Ouvidoria e à CAENE.

Em 19/01/2012, a Ouvidoria encaminha os autos à CAENE<sup>7</sup>, informando: "ocorr. 526296; respondida em 11/01/12, mais de 1 mês depois da SNS enviada no dia 01/12/11; ocorr. 526511; respondida em 11/01/12, mais de 1 mês depois da SNS enviada no dia 01/12/11; ocorr. 526863: até hoje sem resposta da CEG; ocorr. 526897: até hoje sem resposta da CEG" e acosta aos autos "(...) cópias dos históricos das ocorrências e dos e-mails enviados aos clientes, solicitando confirmação se o problema está resolvido e informando da abertura do processo".

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 275, de 24/01/2012, às fls. 25, verifica-se a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Na data de 08/02/2012, a CAENE devolve os autos à Ouvidoria<sup>8</sup>, a qual informa que as ocorrências relatadas neste feito "(...) não constam de nenhum outro processo regulatório existente na AGENERSA".

Por despacho às fls. 26, a CAENE solicita à Ouvidoria informações atualizadas sobre a ocorrência n.º 526.296, tendo aquele órgão relatado que "Em contato telefônico, no dia de hoje, com a Sra. Claudia Kury, indaguei se a solução apresentada pela CEG (refaturamento das contas de 2011 para 16m<sup>3</sup>, consumo apurado após a troca do medidor) era satisfatória e fui informada de que ela ainda não se considera devidamente atendida"<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> "01/12/2011 - Cliente reclama da ceg, pois solicitou instalação para o endereço à Rua do Ouvidor, 29 - Centro/Consulado do Chopp (Cnpj ...) e até o momento não foi atendido. Relata que solicitou no dia 26/10/2011 em uma loja (Rua da Ajuda), sendo informado um prazo de cinco dias, já ultrapassado. Relata que compareceu à loja várias vezes e só pedem para que aguarde. Solicita a esta agência intervenção para solução o mais rápido possível".

<sup>8</sup> Mediante o despacho de fls. 12/24.

<sup>9</sup> Fls. 25v.

<sup>9</sup> "Reclama que continua não concordando com seus novos consumos e também com a devolução de apenas R\$ 307,99, já que vinha pagando contas elevadas - possivelmente por causa do medidor trocado, que estava descalibrado - desde quando se mudou para o imóvel, em janeiro/2010"; que "Essa devolução se refere apenas ao ano de 2011, mas não leva em consideração as faturas de abril a dezembro/2010, que também chegaram muito elevadas e, desde então, vinham sendo reclamadas junto à CEG. (...)"; informa que a usuária solicita "1) Que seja feito um outro Exame de Medidor no local, como o novo relógio instalado, pois ainda considera o consumo de 16m<sup>3</sup> incompatível com seus hábitos, já que ela e o marido trabalham fora e vão à academia diariamente, onde tomam seus banhos; 2) Que suas contas de 2010 (abril a dezembro) sejam também refaturadas; 3) Que o valor devolvido de R\$ 307,99 lhe seja devidamente esclarecido, pois não conseguiu compreender como a CEG chegou a este montante, já que as contas anuladas - e pagas - de 2011 somam um total de R\$ 1.881,51" e apresenta histórico de consumo do imóvel:

**2012**

2012/01 16,00 64,82

**2011**

2011/12 16,00 30,60

2011/11 16,00 0,00

2011/10 16,00 0,00

2011/09 16,00 0,00

2011/08 16,00 0,00

2011/07 16,00 0,00

2011/06 16,00 0,00

2011/12 26,00 113,27 - conta anulada

2011/11 17,00 69,36 - conta anulada

2011/10 26,00 113,31 - conta anulada

2011/09 27,00 118,87 - conta anulada

2011/08 64,00 334,40 - conta anulada

2011/07 25,00 113,07 - conta anulada

2011/06 32,00 229,13 - conta anulada

Rúbrica: +

Ainda referindo-se à ocorrência n.º 526.296, a CAENE solicita à CEG<sup>10</sup> que encaminhe cópia das faturas dos meses de março de 2010 a março de 2012 e que informe a data de substituição do medidor.

Em resposta, a Concessionária protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-695/12<sup>11</sup>, pela qual esclarece que "O medidor do cliente (...) foi trocado em 09/12/2011, sendo realizado exame de medidor, conexões e aparelhos: Ramificação sem escapamento; Sem escapamento em outras conexões; Aparelhos existentes: Fogão Bosch 4 queimadores + forno e aquecedor Rinnai 20 litros; Residem 2 pessoas"; relata que "(...) foram refaturadas todas as contas de 2011 (sem levar em consideração os períodos climáticos), para o mesmo consumo: 16m<sup>3</sup>"; que "(...) como a cliente pagou as contas até julho/2011, foi gerado um crédito de R\$ 307,99, que foi incluído nas faturas de agosto, setembro, outubro e novembro, pagando-as integralmente, e na fatura de dezembro/2011, pagando-a parcialmente" e encaminha cópias das faturas mensais da Usuária.

Mediante ofício<sup>12</sup>, a CAENE solicita à CEG que "1. Seja enviado memorial de cálculo que levou a Concessionária ao valor a ser ressarcido a cliente, de forma detalhada, apresentando a descrição e justificativa de todas as cobranças; 2. Informe o motivo pelo qual não foram refaturadas as contas dos meses de julho/10, agosto/10, setembro/10, outubro/10 e março/11; 3. Informe se houve interrupção no fornecimento de gás natural da cliente, em caso positivo, informar o período"; tendo a Concessionária, após solicitar e obter cópia dos autos<sup>13</sup>, apresentado a correspondência DIJUR-E-757/12<sup>14</sup>, pela qual esclarece que, no dia 09/12/2011 "(...) o medidor foi substituído e deveria ser levado para a verificação. Porém, houve um problema e esse medidor sofreu um dano ao cair do carro do técnico, o que impossibilitou a realização da verificação"; que "Por esse motivo, aguardamos a emissão da conta após a substituição, janeiro/2012, e refaturamos todas as contas de 2011 (sem levar em consideração os períodos climáticos) para o mesmo consumo: 16m<sup>3</sup>"; apresenta relatório das faturas<sup>15</sup>; a situação das contas referentes

2011/05 16,00 0,00	2011/05 23,00 184,76 - conta anulada
2011/04 16,00 0,00	2011/04 29,00 226,75 - conta anulada
2011/03 13,00 189,38	
2011/02 16,00 0,00	2011/02 27,00 199,24 - conta anulada
2011/01 16,00 0,00	2011/01 24,00 179,22 - conta anulada
<b>2010</b>	
2010/12 35m <sup>3</sup>	2010/11 33m <sup>3</sup>
2010/07 41m <sup>3</sup>	2010/06 31m <sup>3</sup>
	2010/10 45m <sup>3</sup>
	2010/09 48m <sup>3</sup>
	2010/08 46m <sup>3</sup>
	2010/05 30m <sup>3</sup>
	2010/04 21m <sup>3</sup> * (grfos como no original).

<sup>10</sup> Mediante o Ofício CAENE n.º 062/12, de 03/04/2012 - fls. 30, recebido pela CEG na mesma data.

<sup>11</sup> Em 18/04/2012 - fls. 31/32.

<sup>12</sup> Ofício CAENE n.º 072/12, de 18/04/2012 - fls. 33, recebido pela CEG na mesma data.

<sup>13</sup> Por meio da correspondência DIJUR-E-686/2012 - fls. 34, sendo o pleito atendido em 07/05/2012, conforme se verifica pelo ofício de fls. 36, acostado aos autos por meio do Termo de Juntada de Documentos de fls. 34.

<sup>14</sup> Fls. 36/40, protocolizada nesta Agência em 24/04/2012.

<sup>15</sup> \*2012/01 - 16,00m<sup>3</sup> - 64,82

2011/12 - 16,00m<sup>3</sup> - 30,60

2011/11 - 17,00m<sup>3</sup> - 0,00

2011/10 - 16,00m<sup>3</sup> - 0,00

2011/09 - 16,00m<sup>3</sup> - 0,00

2011/12 - 26,00m<sup>3</sup> - 113,27 - conta anulada

2011/11 - 17,00m<sup>3</sup> - 69,39 - conta anulada

2011/10 - 26,00m<sup>3</sup> - 113,31 - conta anulada

2011/09 - 27,00m<sup>3</sup> - 118,87 - conta anulada



aos meses de agosto, setembro e outubro/10 e março/11<sup>16</sup>; e informa que houve ordem de corte em 07/02/2011 e religação em 12/02/2011.

Na data de 11/05/2012, a CAENE encaminha o feito à CAPET, solicitando informar "(...) o valor total a ser devolvido à cliente devido ao refaturamento das contas pela Concessionária"; bem como "Se as cobranças de qualquer natureza, a cliente, são devidas"; tendo a CAPET apresentado despacho<sup>1</sup>, pelo qual conclui que "(...) existe uma diferença de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos) a menor no valor total a ser devolvido pela concessionária, que corresponde à soma da diferença do refaturamento (R\$ 227,05 - item 16) e o juro do plano 0600003702 (R\$ 51,81 - item 17,3)<sup>17</sup>".

Em sua manifestação de fls. 48/49, a CAENE apresenta breve relato e conclui, quanto à ocorrência n.º 526.511, que "(...) a CEG descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/relição; vistoria em instalações internas e da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão"; quanto à ocorrência n.º 526.296, que "Após a troca do medidor a Concessionária utilizou o critério de que as contas anteriores seriam refaturadas com o valor do 1º consumo após a troca do medidor, entretanto o 1º consumo da cliente que foi referente a janeiro/12, corroborando com o Parecer da CAPET (...), teve participação do medidor defeituoso, representando uma parcela de 50% do consumo mensal, **em apenas 9 dias**, onde comprova que o valor encontrado no critério utilizado pela CEG não correspondeu ao valor correto a ser refaturado"; e que "Houve, por parte da Concessionária, o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-4, aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais; colocação, retirada e substituição de medidores, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão" e, quanto às ocorrências n.º 526.863 e 526.897, que "Tendo em vista que este processo regulatório foi instaurado no dia 10/01/2012 e a Concessionária, mesmo tendo conhecimento sobre o conteúdo do processo, não apresentou quaisquer pronunciamentos em relação aos pedidos dos clientes geradores

2011/08 - 16,00m³ - 0,00	2011/05 - 84,00 m³ - 334,40 - conta anulada
2011/07 - 16,00m³ - 0,00	2011/07 - 25,00m³ - 113,17 - conta anulada
2011/06 - 16,00m³ - 0,00	2011/06 - 32,00m³ - 229,13 - conta anulada
2011/05 - 16,00m³ - 0,00	2011/05 - 23,00m³ - 184,76 - conta anulada
2011/04 - 16,00m³ - 0,00	2011/04 - 29,00m³ - conta anulada
2011/03 - 13,00m³ - 189,38	
2011/02 - 16,00m³ - 0,00	2011/02 - 27,00m³ - 199,24 - conta anulada
2011/01 - 16,00m³ - 0,00	2011/01 - 24,00m³ - 179,22 - conta anulada
2010/12 - 16,00m³ - 0,00	2010/12 - 35,00m³ - 227,06 - conta anulada
2010/11 - 16,00m³ - 0,00	2010/11 - 33,00m³ - 35,48 - conta anulada
2010/10 - 45,00m³ - 194,66 - conta negociada	
2010/09 - 48,00m³ - 209,38 - conta negociada	
2010/08 - 46,00m³ - 203,67 - conta negociada	
2010/07 - 41,00m³ - 178,02	
2010/06 - 16,00m³ - 0,00	2010/06 - 31,00m³ - 124,68
2010/05 - 16,00m³ - 0,00	2010/05 - 30,00m³ - 147,86 - conta anulada
2010/04 - 16,00m³ - 0,00	2010/04 - 21,00m³ - 104,42 - conta anulada.
<sup>16</sup> 2010/10 - 45m³ - 194,66 - conta negociada	
2010/09 - 48,00m³ - 209,38 - conta negociada	
2010/08 - 46,00m³ - 203,67 - conta negociada	
2011/03 - 13,00m³ - 189,38 - dentro da média de consumo, das contas que foram refaturadas.	

Rúbrica: f

dessas ocorrências, bem como, qualquer pronunciamento a esta AGENERSA, até a presente data, caracterizando o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item - 13, pois o tempo decorrido ultrapassa qualquer prazo para prestação de serviços aos clientes, contidos no Item do citado Anexo e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão" (grifos no original).

Instada a se manifestar<sup>17</sup>, a CEG, após solicitar e obter dilação de prazo<sup>18</sup>, envia ao Gabinete desta Relatoria, em 05/07/2012, a correspondência DIJUR-E-1253/12<sup>19</sup>, na qual, referindo-se à ocorrência n.º 526.296, repisa que "(...) o medidor em questão foi substituído para poder ser conduzido à realização de testes mais detalhados a fim de ser apurado, com um grau maior de precisão, o que já havia sido constatado em prévio exame, **que o mesmo não possuía defeitos**"; que "(...) por caso fortuito, em deslocamento até os laboratórios da CEG o medidor retirado do imóvel da cliente sofreu dano, que resultou na impossibilidade da aferição de suas propriedades mediante os testes propostos"; entende que "(...) não se mostra razoável a afirmação de que 'o medidor estava descalibrado', pois **não foram realizados os testes**"; que "(...) não consta em parte alguma dos autos comprovação de tais apontamentos, como não poderia ser de outra maneira, haja vista que tal assertiva não poderia ser construída sem que o medidor fosse submetido aos devidos testes" e informa que "(...) buscará com sua área técnica (...) o meio de proceder com a devolução dos valores apresentados pela **CAPET**" (grifos no original).

A seguir, o feito é remetido à CAENE, que encaminha à CEG o Ofício CAENE n.º 142/12<sup>20</sup>, pelo qual solicita que a Concessionária envie cópia de todos os laudos de vistoria realizadas no ano de 2011, referentes ao imóvel de que trata a ocorrência n.º 526.296 - o que é providenciado pela Companhia, através da correspondência de fls. 59/68<sup>21</sup>.

Às fls. 69, consta despacho da CAENE, no qual certifica "(...) através da documentação constante na folha 59 a 68, (...) que foi caracterizado nas ordens de serviço, pelo funcionário da própria Concessionária, que o medidor estava **descalibrado**"; entende que "(...) a CEG utiliza-se do fato de que o citado medidor ter sido avariado, por ela mesma, antes de chegar à bancada de teste de medidores"; afirma que "(...) na falta do laudo final, só podemos utilizar os laudos anteriores que dão conta da situação de descalibração do medidor" e mantém os seus pareceres. u

<sup>17</sup> Mediante Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º 061, de 18/06/2012 - fls. 50, recebido pela CEG na mesma data.

<sup>18</sup> Na data de 28/06/2012, a Concessionária protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1178/12 (fls. 51), pela qual requer a dilação de prazo para a apresentação de manifestação, pleito que lhe é deferido e comunicado através da correspondência eletrônica de fls. 52 (E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º 093, de 29/06/2012, recebido pela CEG na mesma data, conforme aviso de leitura às fls. 53).

<sup>19</sup> Mediante a correspondência eletrônica de fls. 54/56.

<sup>20</sup> De 30/07/2012 - fls. 57, recebido pela CEG em 31/07/2012.

<sup>21</sup> Protocolizada nesta Agência em 08/08/2012, precedida da correspondência de fls. 58, pela qual a CEG informa já ter requisitado em seu arquivo a documentação solicitada.



Na data de 13/08/2012, o feito remetido à Ouvidoria<sup>22</sup>, que o devolve ao meu Gabinete afirmando ter obtido, por contato telefônico, as seguintes informações: quanto à ocorrência n.º. 526296, que "(...) embora a CEG esteja devolvendo, em suas novas faturas, um crédito referente ao refaturamento de algumas contas dos anos de 2010 e 2011, ele continua sem saber qual o valor total a que tem direito de ter restituído, e de que forma a Concessionária chegou a esse valor" e que "(...) também informou que enviou à CEG um email com esses questionamentos, mas até hoje não recebeu uma resposta"; quanto à ocorrência n.º. 526511, que "(...), embora a CEG tenha demorado cerca de 3 semanas para religar o gás no imóvel, o problema foi devidamente solucionado" e que "(...) quando o gás foi religado, a CEG manteve a titularidade em nome do morador antigo, e que, somente após a nova reclamação, foi que enviaram um técnico ao local, para a troca do medidor e alteração da titularidade, sem nenhuma comunicação ao cliente no momento da troca"; quanto à ocorrência n.º. 526863, que "(...) embora a CEG tenha demorado cerca de 2 meses para ligar o gás em seu imóvel, o problema foi (...) solucionado"<sup>23</sup> e quanto à ocorrência n.º. 526.897, que "(...) embora a CEG tenha demorado cerca de 7 meses para ligar o gás de seu estabelecimento comercial, o problema foi (...) solucionado"<sup>24</sup>.

Provocada<sup>25</sup>, a Procuradoria remete o feito à CAENE<sup>26</sup>, a qual conclui, em manifestação às fls. 72, que "(...) as informações apresentadas nas folhas 70 e 71, corroboram com os descumprimentos apontados anteriormente em nossos pareceres" e mantém seus pareceres.

Às fls. 73, consta Parecer da Procuradoria<sup>27</sup>, pelo qual corrobora com o pronunciamento da CAENE, "(...) inclusive quanto aos descumprimentos assinalados".

Mediante ofício e correspondência eletrônica, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG<sup>28</sup> e aos usuários<sup>29</sup>, respectivamente, cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

u

<sup>22</sup> Mediante o despacho de fls. 69v, que solicita à Ouvidoria que informe se as ocorrências tratadas nos presentes autos são objeto de outros processos regulatórios, bem como informações atualizadas sobre as mesmas.

<sup>23</sup> A Ouvidoria relata que, em contato com a OFGAN, foi informada que "a ligação ocorreu em 08/12/2012".

<sup>24</sup> A Ouvidoria relata que, em contato com a OFGAN, foi informada que "a ligação ocorreu em 19/07/2012".

<sup>25</sup> Tendo em vista o despacho de fls. 71v.

<sup>26</sup> Para manifestação, tendo em vista as informações prestadas pela Ouvidoria da AGENERSA.

<sup>27</sup> De 21/09/2012, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

<sup>28</sup> Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 109, de 01/10/2012 - fls. 74, recebido pela CEG na mesma data.

<sup>29</sup> Ofício AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 110, de 02/10/2012, recebido pelo usuário na mesma data; E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 129, de 01/10/2012 (fls. 78), recebido pelo usuário em 03/10/2012 (aviso de recebimento às fls. 77); E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 130, de 01/10/2012 (fls. 78); E-mail AGENERSA/ASSESS/DL n.º. 131, de 01/10/2012 (fls. 79), recebido pela usuária em 05/10/2012 (aviso de recebimento às fls. 80).

Na data de 11/10/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-2001/12<sup>30</sup>, pela qual reitera "(...) todos os argumentos já esposados nos autos, pugnando pelo arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer penalidade, ou, alternativamente, seja aplicada sanção de advertência, por guardar mais proporcionalidade com o caso em tela".

É o Relatório.

*Darcilia Leite*

**Darcilia Leite**

**Conselheira-Relatora**

**i DESPACHO PROCESSOS E-12/020.046/2012**

**CONCESSIONÁRIA: CEG**

**ASSUNTO: Registro de ocorrência 526.296 com mais de 30 dias**

**PARA: CAENE**

**DATA: 23 de maio de 2012**

Atendendo ao despacho de folhas 41, informamos que, de acordo com a documentação acostada aos autos, há diferenças entre o valor total devolvido à cliente e o calculado por esta CAPEI, (...):

**Dos fatos**

1.A cliente do Nº 7604062-5 questionou o elevado consumo de gás natural e solicitou a CEG as devidas providências. Em 06/10/2011, foi realizado um exame no medidor 271382 e, segundo a concessionária, não foram constatadas irregularidades;

2.Novamente questionada pela cliente, a delegatária fez a troca do medidor em 09/12/2011, baseando-se na informação de que, na vistoria anterior, o técnico relatou à cliente que o seu medidor estava descalibrado. Contudo, novos exames não foram feitos porque o medidor em questão sofreu avarias e não pode ser devidamente reavaliado;

3.A concessionária, através da carta DIJUR-E-695/12, de 16/04/2012, em resposta ao ofício CAENE Nº 062/12, enviou as cópias das contas da cliente no período de março/2010 a março/2012, e também informou que:

3.1 Todas as contas de 2011 foram refaturadas para o consumo mensal de gás natural de 16m<sup>3</sup>;

3.2 A data da troca do medidor se deu em 09/12/2011;

4.Na correspondência DIJUR-E-747/12, de 24/04/2012, em resposta ao ofício CAENE Nº 072/12, a delegatária enviou uma tabela contendo as informações referentes ao refaturamento de abril/2010 até janeiro/2012;

4.1 Atendendo a solicitação da CAENE, a concessionária explicou que o critério usado para estimar o consumo mensal da cliente, nos meses em que esteve presente o medidor defeituoso, foi adotar como referência o consumo aferido no mês subsequente à substituição do mesmo. Assim, desconsiderando os períodos climáticos, o consumo de 16m<sup>3</sup> observado em janeiro/2012 foi usado como referência;

**Das análises**

5.A delegatária fez o faturamento das contas de março/2010 a dezembro/2011, como mostra a Tabela 1:

Tabela Erro! Apenas o documento principal - Faturamento do fornecimento de gás natural à cliente Nº 7604062-5.

Mês	Gás Natural		Outros			Multa / Mora / IGP-M	Total Fatura da
	Consumo	Faturamento	Inscrição	Dívida	Relação		
mar/10	6	20,81	28,33				49,14
abr/10	21	76,09	28,33				104,42
mai/10	30	117,86	28,33			1,67	147,86
jun/10	31	124,68					124,68
jul/10	41	173,90				4,12	178,02
ago/10	46	198,44				5,23	203,67
set/10	46	209,38					209,38
out/10	45	194,66					194,66
nov/10	33	135,48					135,48
dez/10	35	144,62		82,44			227,06
jan/11	24	90,52		82,44		6,26	179,22
fev/11	27	116,80		82,44			199,24
mar/11	13	51,27		82,44	37,44	18,23	189,38
abr/11	29	130,25		82,44		14,06	226,75
mai/11	23	98,84		82,44		5,48	184,76
jun/11	32	146,69		82,44			229,13
jul/11	25	107,75				5,42	113,17
ago/11	64						334,40

<sup>30</sup> Fls. 81.

set/11	27						118,87
out/11	26						113,31
nov/11	17						69,39
dez/11	26						113,27

6.A cliente efetuou o pagamento das contas no período de março/2010 a julho/2011, exceto nos meses de agosto/2010, setembro/2010 e outubro/2010. Esses meses foram negociados num parcelamento de dívida, plano 0600003702, e sete de suas oito parcelas de R\$ 82,44 (oitenta e dois reais e quarenta e quatro centavos) estão presentes nas contas de dezembro/2010 a junho/2011. A primeira parcela não consta em nenhuma das faturas, e não há um indicativo de como ela foi paga;

7.A concessionária anulou as contas de abril/2010 a dezembro/2011, refaturando-as, agora os meses nos quais as contas foram renegociadas e o mês de março/2011, que apresentou um consumo de 13m³, abaixo da referência de 16m³;

7.1.A conta de julho/2010 não foi refaturada, e não houve explicação por parte da delegatária em suas correspondências, apesar de ter sido solicitada pelo ofício CAENE Nº 072/12;

7.2.A conta de novembro/2011 foi refaturada para um consumo de 17m³ de gás natural, 1m³ a mais do que o estabelecido como referência;

8.O valor referente ao fornecimento de gás natural obtido com o medidor 271382 foi devolvido na conta do mês considerado, restabelecendo esse valor para o consumo de 16m³, fazendo assim novo faturamento. A Tabela 2 mostra o refaturamento das contas anuladas pela concessionária;

Tabela 2 - Refaturamento das contas anuladas da cliente Nº 7604062-5.

Mês	Gas Natural Consumo	Faturamento	Multa / Mora / IGP-M	Devolução	Balanco Mensal	Total da Fatura	Saldo Acumulado
mar/10							
abr/10	16	56,35		76,09	19,74	0,00	19,74
mai/10	16	56,35		117,86	61,51	0,00	81,25
jun/10	16	57,38		124,68	67,3	0,00	148,55
jul/10							148,55
ago/10							148,55
set/10							148,55
out/10							148,55
nov/10	16	57,86		135,48	77,62	0,00	226,17
dez/10	16	57,53		144,62	87,09	0,00	313,26
jan/11	16	57,48		90,52	33,04	0,00	33,04
fev/11	16	63,69		116,8	53,11	0,00	86,15
mar/11							86,15
abr/11	16	64,99		130,25	65,26	0,00	151,41
mai/11	16	64,99		96,84	31,85	0,00	183,26
jun/11	16	64,86		146,69	81,83	0,00	265,09
jul/11	16	64,85		107,75	42,9	0,00	307,99
ago/11	16	64,85	9,83		-74,68	0,00	233,31
set/11	16	64,85			-64,85	0,00	168,46
out/11	16	64,85			-64,85	0,00	103,61
nov/11	17	69,39			-69,39	0,00	34,22
dez/11	16	64,82			-64,82	0,00	282,66

9. Valores referentes a inscrição, Multa / Mora / IGP-M por atraso de pagamento, custo de reigação e parcelamento de dívida, no período considerado, foram todos pagos pela cliente nas contas anuladas, e não houve devolução dos mesmos;

10. Em 2010 houve um saldo positivo de R\$ 313,26 gerado pelas devoluções correspondentes a esse ano. Ele foi omitido na conta de janeiro/2011, mas foi lançado novamente na conta de dezembro/2011;

11. O saldo de R\$ 282,66 (duzentos e oitenta e dois reais e sessenta e seis centavos) serviu para que as contas de janeiro/2012, fevereiro/2012 e março/2012 fossem pagas integralmente, restando ainda o crédito de R\$ 46,69 (quarenta e oito reais e sessenta e oito centavos) a ser descontado na fatura de abril/2012;

12. A aplicação correta das tarifas vigentes foi verificada nas contas refaturadas;

**Conclusões**

13. O critério para a estimativa de consumo mensal feita pela CEG não considerou que, no mês de referência (janeiro/2012), o medidor 271382, que foi qualificado como descalibrado, ainda se fazia presente em aproximadamente um terço do mês. No entanto, o consumo de 8m³ que ele aferiu representou 50% do consumo mensal total;

14. A conta de março/2011 não foi considerada por seu consumo estar abaixo da referência das contas refaturadas. Entretanto, esse baixo consumo foi conferido pelo medidor 271382, o que nos induz a um consumo real menor ainda do que 13m³;

15. Esta CAPET refaz os cálculos para o faturamento com o fornecimento de gás natural para a cliente de Nº 7604062-5, nos períodos de abril/2010 a dezembro/2011, levando em conta as seguintes observações:

15.1. Como a conta de julho/2010 não foi refaturada, e não foi apresentada nenhuma justificativa para tal, foi considerada a devolução de R\$ 173,90 (cento e setenta e três reais e noventa centavos) referente ao consumo de 41m³ em gás natural, conferido pelo medidor 271382. O faturamento para o mês foi recalculado para 16m³ de consumo, adotado como referência, usando as tarifas vigentes;

15.2. O refaturamento de novembro/2011 foi refato para 16m³ de consumo de gás natural, usando no cálculo as tarifas vigentes;

15.3. Os valores pagos referentes a Multa / Mora / IGP-M por atraso de pagamento relativos aos meses de maio/2010, junho/2010 e ao período de novembro/2010 a julho/2011, devem ser ressarcidos à cliente, somando um total de R\$ 68,63 (sessenta e oito reais e sessenta e três centavos), uma vez que se considerou o pagamento a maior feito pela mesma, gerando saldo acumulado positivo em seu faturamento. Desta forma não se configura o atraso de pagamento, e sua cobrança se torna injustificada;



15.4 O custo de religação presente na conta do março/2010 de R\$ 37,44 (trinta e sete reais e quarenta e quatro centavos), relativo à ordem de corte executada em 07/02/2011, também deveria ser ressarcido à cliente pelo mesmo motivo do item anterior;

15.5A Tabela 3 mostra o refaturamento feito por esta CAPET, usando o critério de 16m³ de consumo nos meses refaturados estabelecido pela concessionária. As tarifas vigentes nos períodos de leitura foram respeitadas; Tabela 3 - Refaturamento das contas anuladas da cliente Nº 7604062-5 feito pela CAPET.

Mês	Gás Natural		Devolução		Religação	Total Fatura	Saldo da Fatura Acumulado
	Consumo	Faturamento	Gás Natural	Multa / Mora / IGP-M			
mar/10							
abr/10	16	56,35	76,09			0,00	19,74
mai/10	16	56,35	117,86			0,00	81,25
jun/10	16	57,38	124,68			0,00	148,55
jul/10	16	57,46	173,9	4,12		0,00	269,11
ago/10				5,23			274,34
set/10							274,34
out/10							274,34
nov/10	16	57,86	135,48			0,00	351,96
dez/10	16	57,53	144,82			0,00	439,05
jan/11	16	57,48	90,52	6,26		0,00	478,35
fev/11	16	63,69	116,8			0,00	531,46
mar/11				18,23	37,44		587,13
abr/11	16	64,99	130,25	14,06		0,00	666,45
mai/11	16	64,99	96,84	5,48		0,00	703,78
jun/11	16	64,86	146,69			0,00	785,61
jul/11	16	64,85	107,75	5,42		0,00	833,93
ago/11	16	64,85				0,00	769,08
set/11	16	64,85				0,00	704,23
out/11	16	64,85				0,00	639,38
nov/11	16	64,85				0,00	574,53
dez/11	16	64,82				0,00	509,71

16.A diferença de R\$ 227,05 (duzentos e vinte e sete reais e cinco centavos), relativa ao saldo acumulado da Tabela 3 menos o saldo acumulado da Tabela 2, deve ser devolvida à cliente de Nº 7604062-5 nas próximas faturas;

17.As contas negociadas (agosto/2010, setembro/2010 e outubro/2010) não foram refaturadas, entretanto, a cliente pagou pelo consumo aferido com o medidor descalibrado;

17.1O valor da negociação foi pago em oito parcelas de R\$82,44 (oitenta e dois reais e quarenta e quatro centavos), resultando num montante de R\$ 659,52 (seiscentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e dois centavos);

17.2A soma das contas dos três meses em questão é de R\$ 607,71 (seiscentos e sete reais e setenta e um centavos);

17.3 O juro cobrado nessa negociação, de R\$ 51,81 (cinquenta e um reais e oitenta e um centavos), também deve ser devolvido à cliente;

18.O entendimento desta Câmara Técnica é de que existe uma diferença de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos) a menor no valor total a ser devolvido pela concessionária, que corresponde à soma da diferença do refaturamento (R\$ 227,05 - item 16) e o juro do plano 0600003702 (R\$ 51,81 - item 17.3).

Atenciosamente,

Jorge Pedrote - Assistente

Davi Duque da Incarnação - Assistente

Fábio Côrtes do Nascimento - Gerente da CAPET

*u*

Processo n.º: E-12/020.046/2012  
Data de autuação: 10/01/2012  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrências na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de dezembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.  
Sessão Regulatória: 31/10/2012.

### Voto

Trata-se de processo instaurado em decorrência da CI OUVID n.º 02/2012<sup>1</sup>, através da qual a Ouvidoria desta Autarquia traz à evidência as ocorrências autuadas sob os números 526.296, 526.511, 526.863 e 526.897, registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem resposta por parte da Concessionária.

Passando à análise dos autos, observa-se que a primeira ocorrência, registrada sob o n.º. 526.511, trata de reclamação do usuário Cláudio R. S. Teixeira, cujo ponto nodal cinge-se à demora no atendimento à solicitação de gás efetuada desde 28/10/2011, com vários agendamentos não cumpridos pela Companhia, que informa haver "pendência" no sistema, relativa ao antigo morador, posteriormente solucionada.

Em novembro de 2011, a CEG informa à Ouvidoria da AGENERSA que providenciou a transferência de titularidade para o nome do usuário em 21/11/2011 e que o mesmo encontra-se com o fornecimento ligado. Por sua vez, o cliente afirma que as faturas mensais permanecem em nome do antigo proprietário do imóvel.

Mesmo instada a se manifestar, a Concessionária deixou de apresentar considerações sobre tal questão.

Assim, analisando as informações prestadas no histórico de atendimento de fls. 05/06, bem como aquelas fornecidas pela Ouvidoria da AGENERSA, às fls. 70/71, verifica-se que a Concessionária, sem qualquer justificativa, levou pouco menos de 01 (um) mês para atender à solicitação do usuário, em evidente desrespeito ao prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, que assina à Delegatária 24 (vinte e quatro) horas para religação em instalações já existentes.

Ao descumprimento em tela, deve-se acrescentar a inobservância ao disposto nas Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, *caput*, do mesmo instrumento legal eis que, mesmo após providenciar a ligação do gás na residência do cliente, o serviço foi

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



prestado em desacordo, pois a CEG manteve a titularidade em nome do antigo morador, somente vindo a sanar a questão após novas reclamações do usuário, conforme se depreende das informações dispostas no citado despacho da Ouvidoria às fls. 70/71.

Assim, identificado o descumprimento contratual, torna-se imperiosa a aplicação de penalidade, eis que não há nos autos qualquer justificativa passível de isentar a Delegatária das correspondentes responsabilizações.

A próxima ocorrência informada nos autos - 526.296 - versa sobre reclamação da usuária Cláudia Kuri, que relata aumento demasiado nos valores de suas faturas mensais a partir do mês de abril de 2010; e que, após a realização de vistoria no medidor, foi constatado que o mesmo encontrava-se descalibrado.

Em sua defesa, a CEG aponta que as faturas foram emitidas com base em leituras reais e que, após a realização de exame no medidor, não foi constatado qualquer escapamento, contudo, em 09/12/2011, o mesmo foi substituído "(...) para poder ser conduzido à realização de testes mais detalhados (...)", mas ao ser transportado, sofreu avaria, fato que resultou na "(...) impossibilidade da aferição de suas propriedades mediante os testes propostos". Informa, ainda, que providenciou o refaturamento de todas as contas relativas ao ano de 2011 para o consumo de 16m<sup>3</sup>, fato que gerou um crédito em nome da usuária no importe de R\$ 307,99 (trezentos e sete reais e noventa e nove centavos), incluído nas faturas de agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro de 2011.

A usuária discorda da solução acima apresentada, informando que desde abril de 2010 os valores vem sendo cobrados em desacordo com o consumo real, razão pela qual pleiteia a devolução dos importes também com relação ao ano de 2010 (abril a dezembro), bem como a realização de novo exame no medidor - por considerar o consumo de 16m<sup>3</sup> incompatível com seus hábitos -, e maiores esclarecimentos quanto aos valores devolvidos relativos ao ano de 2011.

Diante das dúvidas suscitadas, a CAENE solicita à CEG o envio de cópia das faturas referentes ao período compreendido entre março de 2010 a março de 2012, documentação que foi submetida à análise da CAPET, tendo aquela Câmara Técnica apontado existir uma "(...) diferença de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos) a menor no valor total a ser devolvido pela Concessionária (...)".

Da análise de toda a documentação acostada<sup>u</sup> aos autos, notadamente as informações prestadas pela usuária no histórico de ocorrência de fls. 18/19 e os laudos de vistoria apresentados pela CEG às fls. 60/68, verifica-se que, de fato, o medidor encontrava-se defeituoso, informação expressamente disposta<sup>u</sup> na ordem de serviço e <sup>u</sup>

**AGENERSA**

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.046/2012

Data 10/01/2012 Fls. 93



GOVERNO DO  
Rio de  
Janeiro

exame de medidor <sup>Rôbricas</sup> acostados, respectivamente, às fls. 62 e 63, nos quais consta anotação informando que o aparelho estava descalibrado.

Assim, qualquer afirmação em sentido contrário, até mesmo a argumentação de que o medidor, após ser retirado da residência da usuária, sofreu avaria que impedia a sua verificação mais precisa, deve ser desconsiderada face à constatação expressa quando da vistoria realizada em 06/10/2011.

Na vertente hipótese verificam-se diversas posturas adotadas pela Delegatária em desacordo com o Instrumento Concessivo.

Isso porque, desde o mês de julho de 2010 a usuária reclama dos valores de suas faturas mensais, contudo, somente em dezembro de 2011 a CEG apresenta uma solução preliminar, substituindo o medidor defeituoso e refaturando as contas relativas ao ano de 2011, valores dos quais discorda a cliente.

Demais disso, conforme constatado pela CAPET, a citada devolução foi feita de forma inadequada, uma vez que a CEG não considerou o período total referente ao problema relatado - abril de 2010 a dezembro de 2011 -, acarretando na restituição de importes inferiores ao montante devido.

Assim, toma-se clara a desatenção aos preceitos dispostos nas Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, *caput* do Contrato de Concessão, eis que a atuação da CEG não observou os princípios da eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor, evidenciando inegável falha na prestação do serviço, tomando-se necessário que providencie a devolução dos importes equivocadamente cobrados da usuária, desde a constatação de alteração em suas faturas mensais até a substituição do medidor, conforme despacho da CAPET às fls. 42/47, que aponta o montante de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos) a ser restituído à cliente.

A terceira ocorrência relatada nos autos - 526.863 - trata de solicitação de instalação de gás na residência da Sra. Mary Jane N. Catelli, feita em 10/10/2011 e atendida apenas em 08/12/2011, segundo informações prestadas pela Ouvidoria<sup>2</sup>.

Para o lapso temporal transcorrido entre solicitação e atendimento, a CEG não apresentou qualquer justificativa, quedando-se inerte a todas as provocações elaboradas por esta Agência Reguladora.

<sup>2</sup> As fls. 70/71. Embora informe a data de 08/12/2012 para a ligação, entendemos que se trata do ano de 2011, por motivos óbvios, além do que afirma também que a usuária apontou que "(...) embora a CEG tenha demorado cerca de 2 meses para ligar o gás em seu imóvel (...)".

Rúbrica: +

Dessa maneira, inevitável a responsabilização da CEG na situação em comento, em razão do evidente descumprimento dos prazos dispostos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, face à irrefutável falha na prestação do serviço, sem qualquer justificativa por parte da Concessionária.

Idêntica é a hipótese disposta na ocorrência n.º. 526.897, que igualmente versa sobre solicitação de gás, aqui, em estabelecimento comercial, requerida desde o mês de dezembro de 2011 e somente atendida em 19/07/2012, conforme informações prestadas na já mencionada manifestação da Ouvidoria da AGENERSA às fls. 70/71.

Assim como na ocorrência anteriormente analisada, para o presente caso a Delegatária não apresenta qualquer informação ou justificativa para a demora no atendimento da solicitação do usuário, incorrendo, portanto, nas penalidades correspondentes ao evidente descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Instrumento Concessivo.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que a Concessionária, em todas as ocorrências relatadas nos presentes autos, não dispensou à Ouvidoria desta Agência a atenção e o atendimento devidos, especialmente em razão de sua competência regimental<sup>3</sup>, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 019, de 16/05/2011<sup>4</sup>, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Digo isso, porque em nenhuma das ocorrências relatadas no presente feito, a CEG respeitou os prazos previstos na citada Instrução Normativa, respondendo a ocorrência n.º. 526.511, 12 (doze) dias depois, quando deveria fazê-lo em 03 (três) dias e a ocorrência n.º. 526.296 cerca de 01 (um) mês depois, quando deveria fazê-lo em 15 (quinze) dias; e deixando de responder as ocorrências n.º. 526.863 e 526.897, para as quais não apresentou qualquer manifestação.

Aqui, é necessário salientar que, mensalmente, a Ouvidoria desta AGENERSA apresenta relatório de ocorrências registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias, sem solução.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

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.



Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à Delegatária, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007<sup>5</sup>.

Pelo exposto, neste feito, verifica-se que há condutas adotadas pela CEG que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º<sup>6</sup> e Quarta<sup>7</sup> do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º<sup>8</sup> do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária e ao sugerir a aplicação de penalidade em decorrência dos mesmos.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI<sup>9</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º. 526.511.

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um centésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de

<sup>5</sup> Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos; (...)

<sup>6</sup> CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

(...)

§ 3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

<sup>7</sup> CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

<sup>8</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

<sup>9</sup> Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

Concessão e no art. 19, inciso IV<sup>10</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.296.

- 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, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.863.

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.897.

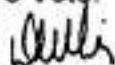
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

- Determinar que a Concessionária CEG providencie a devolução à usuária Cláudia Kuri do montante de R\$ 278,86 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta e seis centavos), cujos comprovantes deverão ser encaminhados a esta Agência Reguladora no prazo de 05 (cinco) dias após o fechamento da mesma.

É o Voto.



**Darcília Leite**

Conselheira-Relatora

<sup>10</sup> Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo: IV, deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da expiração dos serviços.



CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM  
MAIS DE 30 DIAS - REGISTRADAS NO MÊS DE DEZEMBRO/11. APURAÇÃO DE  
POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.

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-12020.046/2012, por  
unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos  
últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da  
Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.511.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um centésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12  
(doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, Inciso IV da Instrução  
Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.296.

Art. 3º - 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, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da  
Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.863.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos  
últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da  
Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 526.897.

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de infração, conforme Instrução  
Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

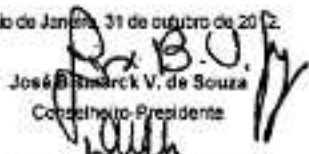
Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I  
da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta  
AGENERSA.


Art. 7º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de infração, conforme Instrução Normativa  
AGENERSA/CD nº. 001/2007.

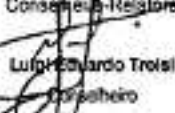
Art. 8º - Determinar que a Concessionária CEG providencie a devolução à usuária Cláudia Kuli do montante de R\$ 278,88 (duzentos e setenta e  
oito reais e oitenta e seis centavos), cujos comprovantes deverão ser encaminhados a esta Agência Reguladora no prazo de 05 (cinco) dias após o  
fechamento da mesma.

Art. 9º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

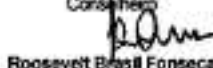
Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012.

  
José Benedito V. de Souza  
Conselheiro-Presidente

  
Darcilla Aparecida da Silva Leite  
Conselheira-Relatora

  
Luiz Eduardo Trevis  
Conselheiro

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12020.046/2012

Data 10-1-01-12/12 Fm: 97

Rôbricas: \*